



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Factores laborales y su efecto en el desempeño de los
agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad
distrital de Casa Grande, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Irvin Eduardo Cabrera Pinedo

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña Yoni Mateo

PROGRAMA:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina
Presidente

Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando
Secretario

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS:

PORQUE SIN TI NADA SOY, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A Mis Queridos Padres:

SEGUNDO SAÚL Y FLOR

BEATRIZ

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

IRVIN EDUARDO CABRERA PINEDO

AGRADECIMIENTO

Al Dios y Padre, en el nombre de nuestro Señor Jesucristo, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día y por medio de nosotros manifiesta en todo lugar el valor de su conocimiento.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus valiosas enseñanzas, en especial al Dr. Yoni Valiente Saldaña, mi asesor de tesis; por su permanente orientación y desinteresado apoyo, contribuyendo a la obtención del grado de Magíster.

Agradezco a los miembros del jurado, el Dr. Segundo Raza Urbina y al Dr. Jorge Neciosup Obando, por las valiosas contribuciones que hicieron al trabajo final.

"El éxito de la vida no se mide por lo que has logrado, sino por los obstáculos que has tenido que enfrentar en el camino."

IRVIN EDUARDO CABRERA PINEDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Irvin Eduardo Cabrera Pinedo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70746047, con la tesis titulada **"Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017"**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo a título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de Marzo del 2018



Br. Irvin-Eduardo Cabrera Pinedo
DNI N° 70746047

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada **“Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017”**, el mismo que ha sido ejecutado con la finalidad de determinar los factores laborales que influyen en el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad de dicho distrito.

Estamos seguros que se reconocerán los aportes del presente trabajo de investigación y esperando cumplir con los requisitos necesarios y amerite su aprobación; sin embargo, como todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado, esperamos vuestras sugerencias para mejorarlo y así poder realizar la sustentación de la presente tesis.

El Autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1 Diseño de la investigación.....	31
2.2 Variable, operacionalización.....	32
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADO.....	41
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS.....	63

ANEXOS

ANEXO N° 01: Cuestionario de factores laborales.....	66
ANEXO N° 02: Cuestionario de desempeño.....	68
ANEXO N° 03 Validez de los instrumentos.....	71
ANEXO N° 04: Matriz de Consistencia.....	82
ANEXO N° 05: Constancia emitida por la institución	100

RESUMEN

En esta investigación se usó la metodología cuantitativa, siendo su principal objetivo determinar el efecto de los factores laborales en desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande. El estudio fue descriptivo y el diseño correlacional transeccional causal. En la presente investigación se seleccionó se tomó a toda la población, conformada por 30 agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017; se han usado dos cuestionarios confiables y validados para recolectar la información de campo; los datos obtenidos fueron procesados a través del software estadístico SPSS V23. Los resultados encontrados se muestran en tablas y figuras estadísticas de forma ordenada y detallada.

En cuanto al resultado obtenido sobre el efecto de los factores laborales en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017; hay significancia haciendo uso del Coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall se tiene valores sig. $P < 0.05$. Así mismo los niveles de factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, se obtuvo un nivel alto con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), seguido del nivel medio con un 40% (12 agentes de seguridad ciudadana) y un nivel muy alto con un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana); en cuanto a los niveles del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, el nivel es regular con un 73% (22 agentes de seguridad ciudadana), seguido del nivel bueno con un 20% (6 agentes de seguridad ciudadana), y un nivel muy bueno de 7 % (2 agentes de seguridad ciudadana).

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Casa Grande, a través de las diferentes entidades, deba implementar una política de enseñanza, aplicación y constante capacitación en prevención, tales como estrategias modernas de gestión organizacional por el efecto significativo en el logro de beneficios y mejoramiento del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana.

Palabras Clave: Factores Laborales, Desempeño, Seguridad Ciudadana.

ABSTRACT

This research quantitative methodology was used, its main objective being to determine the effect of labor factors on the performance of citizen security agents of the district municipality of Casa Grande. The study was descriptive and the causal transectional correlational design. In the present investigation, the entire population was selected, made up of 30 citizen security agents from the district municipality of Casa Grande, 2017; two reliable and validated questionnaires have been used to collect field information; the data obtained were processed through the statistical software SPSS V23. The results found are shown in tables and statistical figures in an orderly and detailed manner.

Regarding the result obtained on the effect of labor factors on the performance of citizen security agents of the district municipality of Casa Grande, 2017; there is significance by using the contingency coefficient of the test statistic Tau-b of Kendall has sig values. $P < 0.05$. Likewise, the levels of labor factors of the citizen security agents of the district municipality of Casa Grande, obtained a high level with 53% (16 citizen security agents), followed by the middle level with 40% (12 agents of citizen security) and a very high level with 7% (2 citizen security agents); Regarding the performance levels of the citizen security agents of the district municipality of Casa Grande, the level is regular with 73% (22 citizen security agents), followed by the good level with 20% (6 security agents). citizen), and a very good level of 7% (2 citizen security agents).

It is recommended that the District Municipality of Casa Grande, through the different entities, should implement a policy of education, application and constant training in prevention, such as modern strategies of organizational management for the significant effect on the achievement of benefits and improvement of the performance of citizen security agents

Keywords: Labor Factors, Performance, Citizen Security

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La seguridad ciudadana es un problema social, sensible en nuestra población peruana, y toda responsabilidad recae en los gobiernos regionales y locales, que tienen la obligación de velar por la seguridad de nuestra población, pues de ello depende el bienestar, el respeto y la buena convivencia entre los ciudadanos. Indudablemente el constante y progresivo crecimiento poblacional han ido incrementando los problemas de inseguridad que se percibe en nuestra población, puesto que este crecimiento no ha venido acompañado de una planificación urbana para una distribución equitativa de bienes, servicios y los recursos económicos, contribuyendo directamente a la persistencia o aparición de este fenómeno de social discriminatorio y lleno de violencia. Si bien es cierto las instituciones gubernamentales locales han sumado esfuerzos para contribuir a la reducción de dicho fenómeno de inseguridad, no siempre han tenido la capacidad ni las herramientas sociales, políticas y económicas adecuadas para poder actuar oportunamente frente a este fenómeno social, para lo cual es conveniente buscar la manera y/o estrategias adecuadas que aporten a recrear o reinventar formas de reconstrucción del tejido social y del sentido de pertenencia a la sociedad, a fin de asegurar la seguridad de nuestra población. Debido al constante incremento de los actos delictivos en nuestra sociedad, la municipalidad se ha visto obligada a coordinar con la policía nacional la planificación de un servicio de seguridad ciudadana, quienes están a cargo de velar por la tranquilidad de los habitantes de la población. Se escucha de personas, muchas críticas por su ineficiencia al momento de ejecutar su trabajo sin saber a ciencia cierta el porqué de este hecho, posiblemente estas personas tienen muchas cosas adversas que eviten que realicen adecuadamente su labor o las políticas que se han tomando no son las adecuadas y quedan sin efecto alguno en la contribución de la seguridad ciudadana.

La inseguridad ciudadana es un problema que viene creciendo constantemente, originado por factores socio-culturales, políticos y económicos, poco controlados por las entidades correspondientes; los ciudadanos somos víctimas directas de esta inseguridad; es por ello que el gobierno se ve en la necesidad de atacar este daño y realizan diferentes planes y estrategias para contrarrestar esta situación.

Uno de los problemas que está golpeando al distrito de Casa Grande es el de la inseguridad ciudadana, el sistema delincuencia, las extorsiones y el sicariato ha venido ganando terreno, si bien es cierto se cuenta con un plan integrado de seguridad ciudadana, además de un sistema de monitoreo por video vigilancia que permite a las fuerzas del orden intervenir oportunamente, en muchos casos la población ha criticado duramente a los agentes de seguridad ciudadana por su inadecuado intervención y accionar, pero en realidad no conocen el trasfondo por el cual no se puede tener una oportuna intervención y que no es por voluntad propia; si no por el contrario, a estas personas las diferentes situaciones se les escapan de las manos debido a diversos factores. A raíz de esta realidad que se percibe en el día a día en el distrito de Casa Grande, he decidido estudiar cuales son los factores asociados al desempeño de los agentes seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande.

1.2. Trabajos previos

En México, según Consulta Mitofsky afirma que prácticamente 4 de cada 5 ciudadanos consideran que las condiciones en las que viven hoy son menos seguras que las que tenían hace un año en México. Más de 1 de cada 4 ciudadanos (27%) dice haber vivido cerca de un delito en los últimos 3 meses, ya sea por haberlo sufrido él o alguien de su familia. 78% de los mexicanos dice temer ser víctimas de robo a mano armada y 72% a ser víctimas de un secuestro. La disminución que reportan los ciudadanos en la facilidad para conseguir un cigarro de marihuana. Mientras hace un año 70% decía que era fácil, hoy ese porcentaje bajó a 61%. 8 de cada 10 dicen que denunciarían un robo a casa habitación y 7 de cada 10 que aceptarían participar como testigo. 47% de los mexicanos consideran que

los operativos establecidos por el gobierno federal para combatir al crimen organizado han sido un éxito y 36% que han sido un fracaso. Aunque sigue siendo clara mayoría, baja a 74% el porcentaje que está de acuerdo en que sea el ejército la institución que combata al narcotráfico. Son ligeramente más quienes dicen que la va ganando el crimen organizado (39%) que quienes afirman que es el gobierno (37%). La mayoría de las respuestas (42%) se inclinan a pensar que las cosas seguirán igual y 22% que la situación incluso se pondrá peor. solo 23% piensa que al final el Presidente logrará ganar esta guerra. 44% considera que estos reflejan lo que está ocurriendo; 18% cree que exageran en las noticias y 33% que están ocultando cosas aún peores a las que reportan¹.

Según Roberto Cuellar M. en Guatemala, la seguridad ciudadana es un tema que se mantiene en un primer lugar de las agendas nacionales debido a que su antítesis, la inseguridad ciudadana, es el reclamo más constante que las personas les hacen a las autoridades nacionales o municipales. Esa circunstancia ha generado las más diversas teorizaciones sobre el tema, no siempre bien enfocadas hacia la determinación de las causas y su erradicación, sino más bien hacia acciones más de carácter reactivo que preventivo. Es así como por lo general, se responde a concepciones muy securistas que le dan énfasis al tratamiento estatal y/o represivo del problema, lo cual se encuentra reflejado claramente en las políticas policiales².

En exposición realizada en Costa rica se explicó que la carencia de policías, las deficiencias en su preparación, las limitaciones del arsenal nacional y el avance de las operaciones del narcotráfico son algunos de los obstáculos que afectan directamente en el tema de seguridad ciudadana en el país. Sobre el déficit de policías, el ministro quien realizo la explicación, advirtió que hay un faltante de entre siete mil a doce mil policías. "Hay personas que tienen diferentes criterios pero, siendo optimistas, me parece que tenemos un desbalance del 50 por ciento en el número de policías",

¹ Percepción ciudadana sobre la seguridad en México. México; 2010. URL disponible en: <http://72.52.156.225/Estudio.aspx?Estudio=seguridad-mexico-mucd>

² Seguridad Ciudadana. Guatemala. URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos28/seguridad-ciudadana/seguridad-ciudadana.shtml>

aseguró Tijerino. "Solamente tenemos la capacidad para poner a cuatro mil de ellos al mismo tiempo en todo el territorio nacional", agregó el funcionario. Sobre la preparación que reciben estos empleados públicos, el ministro manifestó que el curso básico policial en el país tiene una duración de seis meses, mientras en países como España este recorrido es de dos años. "Imagínense ustedes que nuestros efectivos se gradúan con un promedio de 75 tiros realizados, cuando los profesionales advierten que para mantener a un tirador en forma debe disparar unas 100 veces cada 15 días", señaló el jerarca. Tijerino también destacó que mucha gente considera que la enseñanza se debe regionalizar, pero no pueden dar certeza de que haya instructores de primera calidad en todas las zonas del país. "Tenemos la necesidad de crear una nueva Escuela de Policías, y, para ello, hemos hablado con el Banco Interamericano de Desarrollo, por ejemplo", comentó el funcionario. "Ellos se encargarían de su construcción con todas las especificaciones técnicas y nos darían esta escuela llave en mano", añadió.

Según Jorge Serrano Torres, nos dice del "modelo colombiano", que el Policía Comunitario recorre las calles en bicicleta o en moto, no a pie, para que se le diferencie de la Policía de Vigilancia tradicional. Visita a los vecinos, participa en reuniones, conversa en las esquinas, atiende llamadas que ingresan a su teléfono celular o a su radio. Realiza un análisis de seguridad preventiva: aprecia el barrio, reconoce factores de riesgo como viviendas y áreas abandonadas propicias para el narcotráfico o violaciones, personas de comportamiento sospechoso, obras peligrosas, lugares sin iluminar, cruces inseguros, cortes de energía o agua, situaciones insalubres para niños y adultos, asechanzas contra locales escolares, entre otros.

Esta valiosa información es trasladada a la estación de policía y se comparte con las autoridades municipales para que ellas ejecuten las acciones adecuadas a fin de subsanar las deficiencias y minimizar los riesgos. Paralelamente, con el objetivo de lograr una empatía con la población local, el Policía Comunitario pone en juego todas sus habilidades personales, pero fundamentalmente su capacidad para el manejo y

resolución de conflictos, liderazgo, comunicación, disuasión, firmeza con la ley, creatividad, simpatía y otras más.

El horario del patrullaje varía de acuerdo a las necesidades de cada barrio; sin embargo, se procura que estén presentes al comenzar y terminar las escuelas, o cuando abre el comercio y, en los barrios de vida nocturna, siguiendo el horario de los locales.

Es pertinente precisar, que cuando se convocó a plazas para integrar la Policía Comunitaria, hubo muchos aspirantes pero pocos fueron los elegidos. Ellos tuvieron que aprobar exámenes psicotécnicos, demostrar aptitud para las relaciones públicas, respeto a los derechos humanos, sensibilidad social, integridad, estabilidad emocional e iniciativa. Todo esto, sin desviarse de las normas de la institución policial³.

En nuestra realidad los denominadores comunes que caracterizan a las entidades que conforman la administración pública peruana son el no contar con una visión integral de su razón de ser y la falta de continuidad en el desarrollo de planes y programas. Por la especial naturaleza de las funciones que debe cumplir, y por el hecho de constituir una de las instituciones fundamentales del Estado, la Policía de Seguridad Ciudadana debe superar estas características negativas a fin de garantizar un buen servicio a la sociedad.

La defensoría del pueblo evaluó a 26 comités regionales de seguridad ciudadana y a 12 comités provinciales de Lima, Arequipa, Chiclayo, Santa (Chimbote), Cuzco, Huamanga (Ayacucho), Huancayo (Junín), Ica, Maynas (Iquitos), Coronel Portillo (Pucallpa), Piura y Trujillo (La Libertad).

Hay una coincidencia alarmante entre el gran número de comités de seguridad nacional y el alto grado de hechos delictivos; ya que en la práctica estas organizaciones no funcionan por: falta de planes integrados y reales de seguridad ciudadana, la laxitud de sus autoridades regionales y municipales, la poca continuidad de los integrantes de los comités. En el texto se reportó la existencia de la llamada “cifra negra”: guarismo que oculta el número real de robos, secuestros o violaciones porque los

³ “Seguridad Urbana. El Modelo Colombiano”. Perú. URL disponible en: http://palestra.pucp.edu.pe/?pag=correo_art_01.htm

ciudadanos que los sufren no realizan las denuncias respectivas al no confiar en la Policía ni en el Poder Judicial.

En esta oportunidad se reportó que del año 2000 (150.192 delitos) al año 2006 (153.055 delitos), hubo un aumento de 54 por ciento del número de delitos en el país y en ese mismo período, decreció el índice delincucional que se denuncia ante la policía.

Según la Defensoría, el 64 por ciento de limeños que han sido víctimas de un delito no presentan su denuncia ante las comisarías.

La “cifra negra” explica en parte que no existan cifras oficiales sobre la inseguridad y no se pueda elaborar una fotografía exacta del problema; la otra parte, se explica por la burocracia reinante, el desarrollo de inadecuadas metodologías, la escasa o nula tecnología de las comisarías fuera de Lima, lo que dificulta que hayan coincidencias entre las cifras que elabora el Ministerio del Interior, la Policía y la CONASEC.

Otro ejemplo engañoso y que entra en la categoría de la “cifra negra” se refleja en la incidencia delictiva en Lima entre el año 2006 al 2007 que elabora la VII Dirección Territorial de la Policía y a la que accedió IDL-SC- y que señala que hubo un bajón de 80.747 a 74.034 delitos, en dicho período, cifra que no se la toman en serio, ni los mismos policías que reconocen en privado, la debilidad de las estadísticas que elaboran.

A un observador no informado, la existencia de centenares de comités de seguridad ciudadana podría hacerle pensar que la lucha contra el crimen está garantizado, pero el trabajo de la Defensoría del Pueblo ha constatado que hay mucho de gaseoso en esta cifra que en cinco de los doce comités provinciales no han hecho los diagnósticos sobre seguridad ciudadana ni aún siquiera el “mapa de incidencia delictiva” de la provincia.

Además, de los doce comités provinciales, cuatro tienen un plan provincial de seguridad ciudadana aprobado para ser aplicado el 2008, solo seis de los 26 comités regionales (Huancavelica, Lambayeque, Lima metropolitana, Pasco, Tacna y Ucayali) cuentan con un plan de seguridad ciudadana; hechos que según la Defensoría, responden a la laxitud de voluntad política de sus integrantes, que se expresa en el “poco compromiso” para asistir a las sesiones y la “irregularidad” en el ritmo de trabajo.

Así también, el número promedio de sesiones de los comités provinciales fueron dos mientras que de los comités regionales fueron de tres sesiones; dato que se traduce en que solo Arequipa, Coronel Portillo (Pucallpa), Lima metropolitana y Santa (Chimbote) pudieron elaborar un diagnóstico y un plan provincial a realizar hasta fines de año.⁴

Otro indicador del bajo funcionamiento de los comités de seguridad ciudadana, son las pocas actividades de capacitación que han realizado en el 2007:

- Nueve comités regionales (Callao, Huánuco, La libertad, Lambayeque, Lima metropolitana, Piura, Puno, Tumbes y Ucayali) si han realizado actividades de capacitación.
- Quince comités regionales (Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cuzco, Huancavelica, Junín, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, San Martín y Tacna).

A nivel nacional se realizan diferentes conceptualizaciones con respecto a lo que es la seguridad ciudadana, uno de estos es Castro Vargas, Enrique quien dice que “seguridad ciudadana” aparece de manera alternativa al de “orden interno”, que incluye propuestas para enfrentar al terrorismo y se limita a la función de las fuerzas del orden (Policía y otras formas de seguridad) para mantener y controlar las conductas que irrumpen la tranquilidad pública, sin importar que el orden protegido sea injusto e irracional y a veces paternalista. La seguridad ciudadana se funda en la protección del ciudadano antes que en la del Estado; en la satisfacción objetiva de condiciones de vida adecuadas, así como en la institucionalización del diálogo como herramienta para la solución de conflictos interpersonales y sociales. Sobrepasa la esfera de la acción policial y, además de repensar el orden imperante, integra a organismos instituciones tanto del Estado cuanto de la sociedad civil, lo que permite afianzar los niveles de gobernabilidad⁵.

⁴ Seguridad ciudadana y orden público. Perú; 2005. URL disponible en: <http://www.mailxmail.com/cursos-seguridad-inseguridad-ciudadana/seguridad-ciudadana-orden-publico>

⁵ Instituto de Defensa Legal. Perú. URL disponible en: <http://www.seguridadidl.org.pe/banco.htm>

Así como también Müller Solón, Hugo Coronel de la Policía Nacional del Perú quien afirma que resulta increíble la forma en que autoridades nacionales y locales tratan el problema de seguridad ciudadana que viene agobiando a la indefensa población de Trujillo; sumado a los continuos asaltos, robos, estafas, extorsiones, homicidios, se suma ahora la muerte de la Ley 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana como resultado de las actitudes del propio Ministro del Interior. El Ministro ha dado un plazo de 15 días al máximo jefe policial de Trujillo para mejorar la situación de inseguridad existente, poniendo en grave apuro al funcionario policial, sabedor que en 15 días no se puede resolver un problema que no es coyuntural, sino sistémico, pero por otro lado y lo más grave, modificando totalmente los conceptos filosóficos y doctrinarios que inspiraron la declaración de la Ley 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, al olvidarse totalmente que es Presidente del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y encargado de diseñar políticas y directivas nacionales sobre seguridad ciudadana. Si el Ministro del Interior vino a Trujillo a solucionar los graves problemas que afectan la seguridad de la población, ha debido hacerlo como responsable del Sistema de Seguridad Ciudadana y no como jefe de la Policía Nacional del Perú, porque como hemos visto ha utilizado el recurso de solución más fácil pero a la vez el más ineficaz, apelando al tradicional sistema militarizado de dar órdenes al jefe policial para que se encargue de solucionar el problema, y como si esto fuera broma y en evidente jactancia, ha dicho que se pondría el uniforme de policía para solucionar el mismo el problema. Pero el Ministro no dijo nada sobre las políticas y directivas emanadas de su sector para solucionar el problema, tampoco dijo nada sobre los sistemas de seguimiento y evaluación que se ejecutaran con respecto a los resultados de las disposiciones dadas. En su acostumbrado discurso mediático, suele reiterar que el problema de la inseguridad ciudadana no es un tema solo policial, sin embargo al enfrentar los problemas reales como es el caso de nuestra ciudad, y evadiendo sus propias responsabilidades, entierra la Ley 27933, olvida sus discursos y deja el problema en manos de la PNP. Pero eso no es todo, la muerte de la ley de seguridad ciudadana, tiene un cómplice que es el Alcalde de la

Provincia de Trujillo a su vez Presidente del Comité Provincial de Seguridad Ciudadana, de acuerdo a la Ley tiene como responsabilidad estudiar y analizar los problemas de seguridad ciudadana de la ciudad, formular, ejecutar, supervisar y controlar los planes, programas y proyectos que las autoridades comprometidas debieran llevar a la práctica. El mismo puede dictar directivas de seguridad en la provincia de Trujillo. Pero nada de eso ha pasado, la ley de seguridad ciudadana ha muerto, los responsables han sido identificados y tal parece que el resto de autoridades se han quedado conformes.

La población por supuesto, cansada de tanto discurso, solo atina como siempre a pedir más policías y más patrulleros en las calles, soluciones facilistas que lamentablemente no solucionan en nada el problema, pero que ayuda al discurso populista de los tecnólogos de las mentiras que solo buscan ganar réditos en medio del sufrimiento de la población⁶.

Por último el secretario técnico de Coprosec, Ríos Cárdenas Rafael informa que con la finalidad de atacar de manera directa la inseguridad que acecha a la “Ciudad de la Eterna Primavera”, se presentará el Plan de Seguridad Ciudadana denominado Coprosec. Entre las acciones inmediatas que contempla el Coprosec destacan la redistribución de la cantidad de vehículos patrulleros que laboran en el Escuadrón de Emergencia de la ciudad, los cuales serán transferidos de manera equitativa a las diferentes comisarías para que éstas tengan mayor radio de acción, de vigilancia y de protección ciudadana. El comandante Ríos explicó que la impunidad del delincuente es un factor que contribuye de manera considerable con las acciones delictivas, pues la sanción impuesta a los infractores es insuficiente y esto genera un clima de desconfianza para las víctimas, quienes consideran que la ley y las instituciones no son disuasivas.

La delincuencia y la violencia en las calles han aumentado drásticamente durante estos últimos años y es un problema que se ha agravado en distintas partes del Perú, en especial en el Distrito de Casa Grande, uno de los distritos de la Provincia de Ascope, más golpeados por la inseguridad ciudadana en la Región La Libertad. El jefe policial de la División de Paiján,

⁶ Seguridad Ciudadana: comentarios a las propuestas del poder ejecutivo. Perú. URL disponible en:

coronel Juan Mundaca, quien precisó que en Casa Grande se registran delitos como extorsión y sicariato. Pero en estos últimos meses se ha presentado asaltos dentro del Distrito así como en anexos y zonas aledañas. Por lo que también la mayoría de los transportistas que cubren rutas dentro del Distrito, así como a otros distritos en la Provincia de Ascope se han visto afectados por delincuentes, en su mayoría menores de edad, utilizando armas de fuego para cometer sus fechorías. Para estos casos la Policía Nacional ya está trabajando con el grupo Terna para capturar a bandas y por ahora se ve que está dando frutos. Un estudio del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revela que la provincia de Ascope registra la mayor tasa de homicidios con 34 muertes violentas asociados a hechos delictivos por cada 100 mil habitantes. En este recuento se ha considerado los decesos ocurridos en todas las ciudades que forman parte de esta provincia, ubicada en el valle Chicama, como Casa Grande, Paiján, Cartavio, etc.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Seguridad ciudadana

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el desarrollo humano es un proceso de expansión de las libertades efectivamente disfrutadas por las personas. Ese desarrollo no es automático. Por el contrario, está plagado de amenazas. Precisamente por ello, el desarrollo humano debe estar indisolublemente ligado a la seguridad humana, que tiene como propósito proteger al individuo frente a amenazas de distinta naturaleza: desastres naturales, criminalidad, enfermedades y epidemias, hambre, pobreza extrema, dictaduras y totalitarismo. La seguridad ciudadana es solo uno de varios componentes de la seguridad humana, aquel componente responsable de enfrentar las amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes. La seguridad ciudadana tiene dos acepciones. La primera la define como la condición —objetiva y subjetiva— de encontrarse el individuo libre de violencia o amenaza

de violencia, o despojo intencional por parte de otros. El concepto de violencia denota el uso o amenaza de uso de la fuerza física o psicológica con el fin de causar daño o doblegar la voluntad. La noción de despojo remite al acto de privar ilegítimamente de su patrimonio a una persona física o jurídica. Aunque esta definición parecería restrictiva, en realidad, incluye a todos los delitos contra las personas, como el homicidio, la agresión, la violación, el secuestro y la trata de personas, así como los delitos contra el patrimonio, tanto privado (robo, hurto y estafa) como público (soborno y cohecho). Incluye, además, modalidades delictivas propias del crimen organizado, como el narcotráfico, el tráfico de armas, el lavado de activos o el comercio de bienes ilegales, que están muy estrechamente relacionados con la violencia y el despojo, aunque no dañen directamente a las personas o a su patrimonio.⁷

1.3.2. Concepto de seguridad ciudadana

La Seguridad Ciudadana es una situación social, donde predomina la sensación de confianza, entendiéndosela como ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica, donde el Estado debe garantizar la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano.

Según la Ley No 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana(SINASEC), se entiende por Seguridad Ciudadana a “la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas”

Con mayor detalle, el reglamento del SINASEC, aprobado mediante Decreto Supremo 012- 2003-IN, precisa que su orientación final es la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, además de garantizar la seguridad, la paz, la

⁷ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2009). Abrir espacios para la seguridad ciudadana y el desarrollo humano. Informe sobre Desarrollo Humano para América Central 2009-2010. Colombia, pp. 34-35.

tranquilidad y el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Con posterioridad, la Defensoría del Pueblo ha señalado que la seguridad ciudadana no constituye en sí misma un derecho de naturaleza constitucional o legal, pero sí un bien jurídico protegido, en tanto conjunto de acciones destinadas a preservar otros valores jurídicamente tutelados por nuestro ordenamiento, además de los derechos constitucionales a la vida, a la integridad y a la propiedad, entre otros, como la tranquilidad pública o la paz social, el uso pacífico de los espacios y vías públicos, etcétera.⁸ En el mismo sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional, al considerar que la seguridad ciudadana está referida a un conjunto de acciones orientadas a salvaguardar el desarrollo de la vida comunitaria dentro de un contexto de paz, tranquilidad y orden, consolidando una situación de convivencia con normalidad, es decir, preservando cualquier peligro o amenaza para los derechos y bienes esenciales para la vida comunitaria.⁹

La Seguridad Ciudadana es una de las principales quejas del poblador peruano, y viene siendo un tema primordial de las encuestadoras de opinión pública, con la finalidad que las autoridades escuchen el pedido de los ciudadanos, por existir un elevado índice de inseguridad social debido al incremento alarmante de actos delictivos, el cual debe ser controlado y reducido drásticamente; ya que no es posible eliminarlo debido a su naturaleza.

1.3.3. Enfoque integral de la política de seguridad ciudadana

Enfoque integral de la política de seguridad ciudadana. La perspectiva aquí asumida concibe a la seguridad ciudadana como un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal, en el que intervienen un conjunto de actores públicos y privados, la sociedad civil organizada y ciudadanos. De ahí que, para resolver

⁸ Defensoría del Pueblo (2004). Libertad de tránsito y seguridad ciudadana. Los enrejados en las vías públicas de Lima metropolitana. Informe Defensorial 81, Lima, p. 44.

⁹ Sentencia de fecha 27 de junio de 2005, expedida en el expediente 3482-2005-PHC/TC (caso Luis Augusto Brain Delgado y otros), fundamento 13.

este problema, se requiere el diseño de una política pública de carácter integral y sistémico con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo. Uno de los instrumentos más utilizados para el estudio y visualización de la conformación global de la política pública es el esquema conceptual de las fases de¹⁰: identificación de problemas, formulación de la política, decisión, implementación y evaluación. Sobre la base de esta secuencia de etapas, se debe abordar el diseño de la política pública de seguridad ciudadana desde una perspectiva multisectorial e intergubernamental, con una efectiva participación ciudadana, del sector privado y de los medios de comunicación. Esta política debe ser respaldada con normas jurídicas provistas de los recursos humanos y financieros necesarios; también debe ser materia de comunicación persuasiva acerca de los beneficios que la política pública brinda a los ciudadanos. En esa línea, desde la perspectiva de diversos organismos internacionales, la política pública de seguridad ciudadana debe tener las siguientes características: (i) integral, a efectos de abarcar sistemáticamente los derechos humanos en su conjunto; (ii) intersectorial e intergubernamental, para comprometer la participación de los diferentes actores estatales en los distintos niveles de gobierno; (iii) participativa, por la intervención permanente de la población involucrada y por favorecer la democratización de la sociedad; y (iv) universal, debido a su cobertura general, sin exclusiones ni discriminaciones de ningún tipo¹¹

1.3.4. La seguridad ciudadana y su objeto

Cuando nos referimos a la seguridad en general o de cualquiera de las formas en el que el Estado hace uso de su monopolio legítimo de la violencia, no podemos dejar de lado la discusión acerca de los fines y los medios. Esta nos permite distinguir y ordenar las

¹⁰ Jones, O. Charles (1970). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Third Edition

¹¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, CIDH (2009). *Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos*. Washington D. C., p. 22.

prioridades en materia de seguridad y nos defiende de soluciones pragmáticas que se nos alejan de los fines definidos.

Sabemos que la inseguridad ciudadana afecta económicamente a los miembros de una sociedad al hacer más costosas las actividades productivas. Los problemas delincuenciales afectan las relaciones sociales de una manera perjudicial, justo aquello que se requiere para combatir dichos problemas con eficacia. Pero, a pesar de la importancia que una economía sólida y un tejido social fuerte tienen para el sostenimiento del régimen democrático, el objetivo al que se dirige (o debe dirigirse) toda estrategia de seguridad ciudadana es (valga la redundancia) a la protección de las personas. Así lo define la Ley del sistema de seguridad ciudadana por la que nos regimos, cuando dice que el destino de las acciones del Estado en materia de Seguridad Ciudadana apuntan a "...asegurar su convivencia pacífica (de la ciudadanía), la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos" Asimismo, la especialista Rosa de Olmo dice que la Seguridad Ciudadana se dirige a la defensa del ciudadano ante la criminalidad, ante la corrupción y otras formas de actuaciones asociales que puedan impedir o dificultar su normal desarrollo y disfrute de los derechos fundamentales.

Mientras que otros ámbitos de la seguridad de un Estado, como el Orden Interno o la Seguridad Nacional, tienen como fin la protección del estado de derecho y la soberanía, la Seguridad Ciudadana tiene como objeto la protección de los seres humanos dentro del marco jurisdiccional de un Estado. Traducido en términos de obligaciones, podemos decir que el Estado debe proteger la integridad, libertad, libre circulación y propiedad de las personas. Debido a ello, podemos decir que el problema de la seguridad ciudadana no es sino especie de un género problemático mayor al cual se debe y subordina: la importancia de difundir y profundizar el estatus de ciudadanía.

Este planteamiento nos dirige al reconocimiento y defensa de esa gama de los derechos humanos llamados "derechos civiles". Por lo

tanto, quedan descartadas por impertinentes todas las estrategias de seguridad que subordinen los derechos ciudadanos, o que no consideren el cuidado de la vida y la integridad de las personas como un valor fundamental. No entran en el lenguaje de la Seguridad Ciudadana diferenciaciones discriminatorias basadas en los distintos estatus de ciudadanía, ni respecto a la “calidad moral” de las personas. Dentro del lenguaje de la Seguridad Ciudadana, tanto los delincuentes como las víctimas de estos merecen la protección del Estado. Incluso iniciativas contrarias a los derechos ciudadanos que, a falta de una respuesta estatal satisfactoria surgen desde distintos sectores de la sociedad, son inadmisibles. Nos referimos a los linchamientos u otras formas de amedrentamiento a delincuentes reportadas en los asentamientos humanos de Lima.

1.3.5 Estado, legislación y políticas para la seguridad ciudadana

1.3.5.1 La Constitución y el Sistema Nacional de Seguridad

Ciudadana.¹²

La Constitución Política del Perú, en sus artículos 1 y 2 establece los derechos fundamentales de la persona, las bases de un sistema de seguridad ciudadana son estos derechos, especialmente los relacionados con la vida, la tranquilidad, la libertad y seguridad personal.

Los artículos analizados a continuación definen específicamente las labores que debe ejecutar la policía, cuál es su misión y función, así como la de las municipalidades, sobre todo en lo referente a la participación vecinal, que resultará siendo clave para las políticas de seguridad ciudadana.

- **Art. 166:** La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el

¹² Los Cuadros han sido elaborados con información del libro: Yépez Dávalos, Enrique. Seguridad Ciudadana: 14 lecciones fundamentales. Instituto de Defensa Legal: Lima, 2004.

orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

- **Art. 195:** Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.
- **Art. 197:** Las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley.

A continuación se presentan algunas leyes que establecen funciones específicas: Lo más resaltante y central es la interrelación y coordinación propuesta, entre la Policía Nacional y la sociedad civil en sus distintas formas de organización a nivel provincial, distrital y de centros poblados. Ahora la seguridad ciudadana ya no es un asunto que sólo compete al Estado, sino también a la sociedad en su conjunto.

- **Ley 27238- Ley Orgánica de la PNP:** En su Art. 70 señala que la Policía Nacional garantiza la seguridad ciudadana. Capacita a la comunidad en esta materia.
- **Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades:** En su Art. 85 señala que las Municipalidades brindan servicios de seguridad ciudadana. Las Municipalidades provinciales tienen como función: Establecer un sistema de seguridad ciudadana con participación de la sociedad civil y la Policía Nacional, y normar el establecimiento de los servicios de

serenazgo, vigilancia ciudadana, rondas urbanas, campesinas o similares, de nivel distrital o de centros poblados en la jurisdicción provincial.

- **Ley 27933-Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana:** Esta ley tiene por finalidad, establecer una alianza permanente y sistemática entre entidades públicas y sociedad civil con la finalidad de contribuir a garantizar la paz y tranquilidad, así como reducir la delincuencia mediante una política de prevención multisectorial. Se crea el CONASEC (Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana) y comités regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana.

1.3.5.2. Acuerdo Nacional¹³

El Acuerdo Nacional recoge, en su sétima política de Estado “Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana”, una visión integral de la seguridad ciudadana, como decíamos antes, el marco del Acuerdo Nacional puede servir de base para plantear políticas que respondan a la dimensión múltiple del fenómeno. Lo que habría que preguntarse es, si esta visión se expresa en la legislación existente y en los proyectos de ley que se encuentran en debate en las Comisiones Ordinarias. El estado tiene como objetivos:

- a)** consolidará políticas orientadas a prevenir, disuadir, sancionar y eliminar aquellas conductas y prácticas sociales que pongan en peligro la tranquilidad, integridad o libertad de las personas así como la propiedad pública y privada;
- b)** propiciará una cultura cívica de respeto a la ley y a las normas de convivencia, sensibilizando a la ciudadanía

¹³ SÉTIMA POLÍTICA DE ESTADO del Acuerdo Nacional. En: <http://www.acuerdonacional.gob.pe/Foros/ForosTematicos/gobernabilidad/textog7.htm>

contra la violencia y generando un marco de estabilidad social que afiance los derechos y deberes de los peruanos;

c) pondrá especial énfasis en extender los mecanismos legales para combatir prácticas violentas arraigadas, como son el maltrato familiar y la violación contra la integridad física y mental de niños, ancianos y mujeres;

d) garantizará su presencia efectiva en las zonas vulnerables a la violencia;

e) fomentará una cultura de paz a través de una educación y una ética públicas que incidan en el respeto irrestricto de los derechos humanos, en una recta administración de justicia y en la reconciliación;

f) desarrollará una política de especialización en los organismos públicos responsables de garantizar la seguridad ciudadana;

g) promoverá los valores éticos y cívicos de los integrantes de la Policía Nacional, así como su adecuada capacitación y retribución; y

h) Promoverá un sistema nacional de seguridad ciudadana en la totalidad de provincias y distritos del país, presidido por los alcaldes y conformado por representantes de los sectores públicos y de la ciudadanía.

1.3.6 Seguridad ciudadana como entidad

El servicio de Seguridad Ciudadana es una necesidad pública de primer orden que tiene su origen en la ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana Ley N° 27933 publicada en el año 2003 y en el cumplimiento de las facultades conferidas en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, la Municipalidad Provincial de Casa Grande instauró el servicio de seguridad ciudadana mediante el empleo de 2 camionetas nuevas tripuladas por un chofer y 3 agentes de seguridad ciudadana de la MPDCG, acompañados por un

efectivo de la PNP; para realizar patrullaje urbano preventivo en todo los territorios vecinales del distrito de Casa Grande. En la fecha este programa se ha ido reforzando la actual gestión adquirió los equipos para implementar un sistema de comunicación portátil, que incluyen 15 radios, una radio base, antenas y otros elementos que garantizarán un contacto oportuno entre serenos. Se cuenta con 24 agentes de seguridad ciudadana, 2 camionetas y dos motos lineales para el patrullaje preventivo en el distrito de Casa Grande durante las 24 horas tripuladas por efectivos de la Municipalidad Distrital de Casa Grande.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el efecto de los factores laborales en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Casa Grande, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Teórica:

Sirve como instrumento de evaluación del logro de actividades, cuyos resultados se sistematizará en una propuesta la cual será incorporada como conocimiento a la creación de nuevos planes de seguridad los cuales serán distintos a los sistemas tradicionales de acción y prevención.

1.5.2. Justificación Práctica:

La información nos permite describir, plantear estrategias, tomar medidas y realizar cambios que contribuyan a mejorar el accionar del los agentes de seguridad ciudadana. Se realiza porque existe la necesidad de llevar a cabo un análisis de desempeño de los agentes de Seguridad Ciudadana de Distrito de Casa Grande.

1.5.3. Justificación Metodológica:

Se realizó siguiendo los procesos establecidos empleando el cuestionario como herramienta adecuada que permitió la recolección de información e evidenciar el desempeño del agente, disponiendo así de información que permita contrastar con lo que percibe la ciudadanía sobre dicha institución. Permitió realizar otras investigaciones con mayor profundidad, exactitud y certeza tanto teórica como estadística.

1.5.4. Justificación Social:

La investigación permite la creación de estrategias a fin de disminuir los índices de actos delictivos así como la sensación de inseguridad, dado que la seguridad de toda población es el elemento fundamental para la subsistencia y desarrollo de nuestra sociedad, ésta a su vez es la base del Estado. Los agentes de seguridad ciudadana tienen que garantizar su efectividad en el desempeño de su labor beneficiando a la sociedad.

1.6. Hipótesis:

Los factores laborales afectan significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

- ✓ Determinar el efecto de los factores laborales en el desempeño de los agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos:

- ✓ Determinar los niveles de los Factores Laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017
- ✓ Determinar los niveles del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017
- ✓ Determinar el efecto de los factores laborales, en cuanto a sus dimensiones, en los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.
- ✓ Determinar el efecto del desempeño, en cuanto a sus dimensiones, en los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

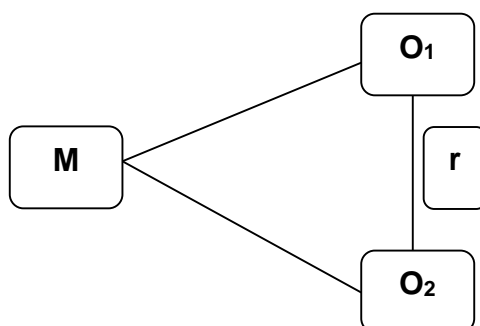
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

➤ Tipo de Investigación:

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, pues se desarrollará en un tiempo y espacio definido.

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010, p. 121) “No se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto una sobre otras variables. Lo que hacemos es observar el fenómenos tal como se dan en su entorno natural para posteriormente analizarlos”. Su representación gráfica sería de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra (Agentes de Seguridad Ciudadana)

O₁: Como se observa la variable independiente: Factores Laborales

O₂: Como se observa la variable dependiente: Desempeño

r : Relación de causalidad de las variables.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable independiente: Factores laborales.

Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral que se relacionan con el desarrollo de sus actividades, desempeño, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores ambientales, Factores psicosociales , condiciones de trabajo, remuneraciones, presión, exigencias Factores organizativos, burocráticos (Joana Fornes, 1993)

Variable dependiente: Desempeño.

Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (García, 2001).

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Factores Laborales	Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral que se relacionan con el desarrollo de sus actividades, desempeño, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores ambientales, Factores psicosociales, condiciones de trabajo, remuneraciones, presión, exigencias Factores organizativos, burocráticos (Joana Fornes, 1993)	Existencia de factores que intervienen en la conducta libre y responsable orientada a la realización del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana mediante el cumplimiento del deber.	CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con ventilación e iluminación el ambiente de trabajo. • Son idóneos los equipos para realizar el trabajo. • Es el óptimo el entorno físico y el espacio del ambiente. • Existe la limpieza y salubridad del área. • Posee modernas instalaciones la institución. • Son suficientes la cantidad de equipos informáticos disponibles. • Son suficientes y modernos los equipos de comunicación. 	ORDINAL -Muy bajo - Bajo -Medio -Alto Muy alto
			RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas de ascenso en la institución. • Brindan capacitación a todos por igual. • Reconocen el esfuerzo realizado por cada trabajador. • Reconocen al mejor colaborador e incentivan a otros a lograr este estímulo. • Les dicen que su trabajo es importante. • Reciben incentivos por parte de la institución. • Les elogian entre compañeros de trabajo. • Le alientan sus superiores a seguir mejorando su trabajo. 	
			FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración. • Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización. • Existe una escasa relación con los jefes, además de conflictos interpersonales en sus integrantes. • Ausencia de una buena comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales. 	

			CONDICIONES DE EMPLEO	<ul style="list-style-type: none"> • Afecta su permanencia el cambio de jefes en la institución. • Tienen protección contra cualquier eventualidad. • Consideran que la institución es sólida y garantiza su empleo. • Son los salarios distribuidos equitativamente de acuerdo a su función • Cumple con los convenios la institución, las disposiciones y leyes laborales. • Es el tiempo que trabaja el normado por ley. • Perciben un salario conforme al esfuerzo que realizan. • Son suficientes sus haberes para cubrir sus necesidades. • Gozan de aumento salarial acorde al aumento del costo de vida. 	
			DISEÑO DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • El programa de trabajo diseñado para cada agente es variante. • Los ciclos de trabajo son cortos. • Los cambios de turnos son horarios flexibles o son de jornadas largas sin tiempo para la interacción • Participan en la toma de decisiones acerca de la carga de trabajo, y otros factores laborales. • El número de trabajadores del área no es el óptimo • Racionalizan al personal que brinda el servicio al público. 	

Variable dependiente: Desempeño	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (María García, 2001).	Acciones de los agentes de seguridad ciudadana, relevantes para la institución que pueden ser medidos a través de su desempeño personal, profesional e institucional.	COMPORTAMIENTO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> Ejercen con frecuencia la asistencia y la puntualidad. Están dispuesto siempre al trabajo en equipo Se practica siempre la capacidad de autoformación. Se sienten siempre motivados hacia el equipo. Son eficaces en sus labores que se proyectan a realizar Son receptivos a los momentos de recibir las críticas y sugerencias. Se identifican con la visión, misión y valores institucionales de tu centro de trabajo. 	ORDINAL -Muy Deficiente -Deficiente -Regular -Bueno -Muy Bueno
			CALIDAD DE SERVICIO	Ñ La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada a la ciudadanía. Ñ Se percibe que existe una satisfacción adecuada en los usuarios sobre el servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana. Ñ Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios. Ñ La Institución se adapta perfectamente a las necesidades de los usuarios. Ñ Identifican las necesidades de la ciudadanía a través de instrumentos de gestión válidos. Ñ Se identifica y ubica debidamente a la población vulnerable. Ñ Los servicios a la ciudadanía se brindan a través de canales de atención: presencial, telefónica y/o virtual. Ñ La atención móvil o itinerante llega a la población más lejana y en forma eficiente.	
			LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> Toman decisiones sin depender de sus jefes. Asumen responsabilidades delegadas por sus jefes. Solucionan problemas diversos mediante el diálogo y la concertación. Son proactivos para sugerir e implementar mejoras en el trabajo. Servicial y sensible ante las necesidades de los demás Participa y maneja con habilidad los conflictos de trabajo. Escucha con atención y es excepcionalmente receptivo a las ideas y contribuciones de los demás. 	

			COMPETENCIA ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen siempre los conocimientos actualizados, para ejercer su función. • Son proactivos para sugerir e implementar mejoras en el trabajo. • Existe tolerancia de los agentes de seguridad en el trabajo a presión. • Existe solidaridad y ayuda mutua entre los trabajadores. • Prestan atención a las sugerencias de los trabajadores. • La comunicación es horizontal y espontánea. • Consideran que sus compañeros de trabajo son colaboradores. • Se fomenta el trabajo en equipo. 	
			COMPETENCIA COMUNICATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen la oportunidad de brindar sus recomendaciones. • Demuestran veracidad y coherencia en lo que dicen y hacen • Pueden participar en las decisiones que se toman en su trabajo. • Consideran que aportan lo suficiente en los equipos de trabajo que participan. • Realizan charlas para mejorar el clima laboral. • Son óptimos los expedientes o documentos procesados. 	

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población en el presente estudio está conformada por los 30 agentes de seguridad ciudadana que laboran en el Municipalidad del Distrito de Casa Grande, 2017.

Tabla 01:

Distribución de la población de agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017

Condición	TRABAJADORES		Total	Porcentaje
	Hombres	Mujeres		
Estables	1	0	1	3%
CAS	23	6	29	97%
TOTAL	24	6	30	100%

2.3.2. Muestra

Por ser una población finita, la muestra participante está conformada por toda la población de agentes de seguridad ciudadana que laboran en la Municipalidad del Distrito de Casa Grande.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

La encuesta. Permitió obtener información de sobre los factores laborales y su efecto en el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017; y así poder describir y explicar de una manera clara y precisa el problema.

Análisis documental. Se usó para realizar una recopilación de información de manera ordenada y selectiva del contenido de la

información impresa referente a al accionar de los agentes de seguridad ciudadana

2.4.2. Instrumentos

El cuestionario. Elaborado sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas, se aplicó a los agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, se recogerá la información sobre las variables en estudio: Factores laborales y el desempeño laboral. Con este instrumento se busca obtener los datos pertinentes para la evaluación y análisis de los objetivos específicos planteados con anterioridad.

El cuestionario aplicado a la variable independiente sobre Factores Laborales, constó de 5 dimensiones: clima laboral, reconocimiento, factores psicosociales de riesgo, condiciones de empleo y diseño del puesto, con 34 ítems.

El cuestionario aplicado a la variable dependiente del desempeño de los agentes de seguridad, constó de 5 dimensiones: comportamiento laboral, calidad del servicio, liderazgo, competencia administrativa y competencia comunicativa, con 36 ítems.

Guía del análisis documental. Con la finalidad de obtener la información relevante y necesaria para el estudio de investigación. En las fichas se efectuarán las anotaciones de la información relevante para el estudio. Serán de diversos tipos, según el objeto de las consultas bibliográficas o a través del internet.

2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

➤ La validez de los instrumentos de recolección de datos

La validez de los instrumentos de recolección de datos, fue realizada por el juicio de expertos en investigación del área de Gestión Pública.

➤ **Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Se determinó la confiabilidad del instrumento con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo para cada ítem y luego por cada dimensión, se calculó la varianza por cada ítem y la varianza del puntaje total, se procesó utilizando el software estadístico SPSS V.23. A continuación se presenta su fórmula correspondiente:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem

S_t^2 : Es la varianza total de filas (puntaje total de agentes seguridad ciudadana)

K : Es el número de ítems o preguntas.

Según George, D. & Mallery, P. (1995) menciona que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel aceptable; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial de la información:

a) Estadística descriptiva, que consistió en:

- Construcción de tablas para la distribución de frecuencias.
- Elaboración de gráficos estadísticos.

b) Estadística inferencial, que consistió en:

- Para procesar y obtener resultados estadísticos, descriptivos y para contrastar las hipótesis, se usó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).

- Prueba de Tau-b de Kendall; el nivel de significancia fue de 5%, para la comparar los factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

2.6. Aspectos éticos.

En esta investigación se protegió la identidad de cada uno de las personas elegidas para realizar dicho estudio, tomando en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Confidencialidad: La información obtenida se tendrá en reserva y no será utilizada ni divulgada para otro fin.
- Consentimiento informado: Se solicitará autorización a la Municipalidad Distrital de Casa Grande, para llevar a cabo el presente estudio y lograr la participación voluntaria de los agentes de seguridad ciudadana.
- Libre participación: Los agentes de seguridad ciudadana participarán de dicho estudio sin presión alguna, poniendo de conocimiento sobre la importancia de la investigación.
- Anonimato: Se tendrá en cuenta en toda la presente investigación.

III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación. Para ello, se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b, con el propósito de determinar los factores laborales y su efecto en el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017. Para recoger y analizar la información requerida para la investigación, se aplicó dos cuestionarios, instrumentos con los cuales se recopiló los datos relacionados con las respectivas variables y sus dimensiones cuyos resultados se muestran en el Anexo 1. Asimismo, los resultados se muestran en tablas con sus correspondientes figuras estadísticas.

3.1. Descripción de resultados de los niveles de los factores laborales y el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

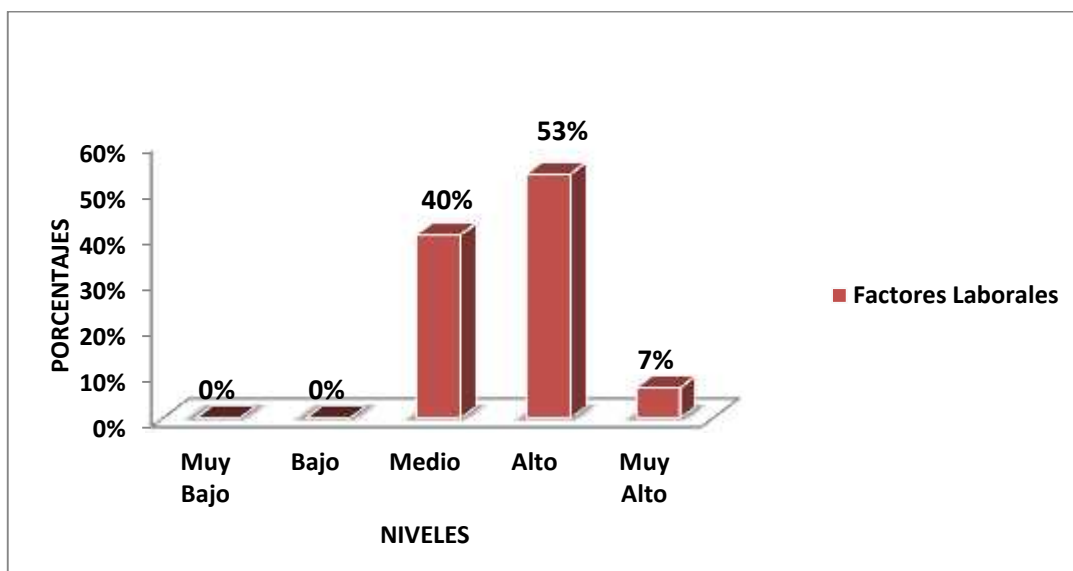
Tabla 2: Puntajes obtenidos de los factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

NIVELES	Factores Laborales	
	F	%
Muy Bajo	0	0
Bajo	0	0
Medio	12	40
Alto	16	53
Muy Alto	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Interpretación:

Según la Tabla 2, se evidencia que el nivel que mayor predomina en la variable factores laborales, es el nivel alto con 16 agentes de seguridad ciudadana el cual representa el 53%, y el otro nivel que también predomina es el de nivel medio con 12 agentes de seguridad ciudadana el cual representa sólo el 40%.



Fuente: Tabla 2

Figura 1. Niveles de los factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 3:

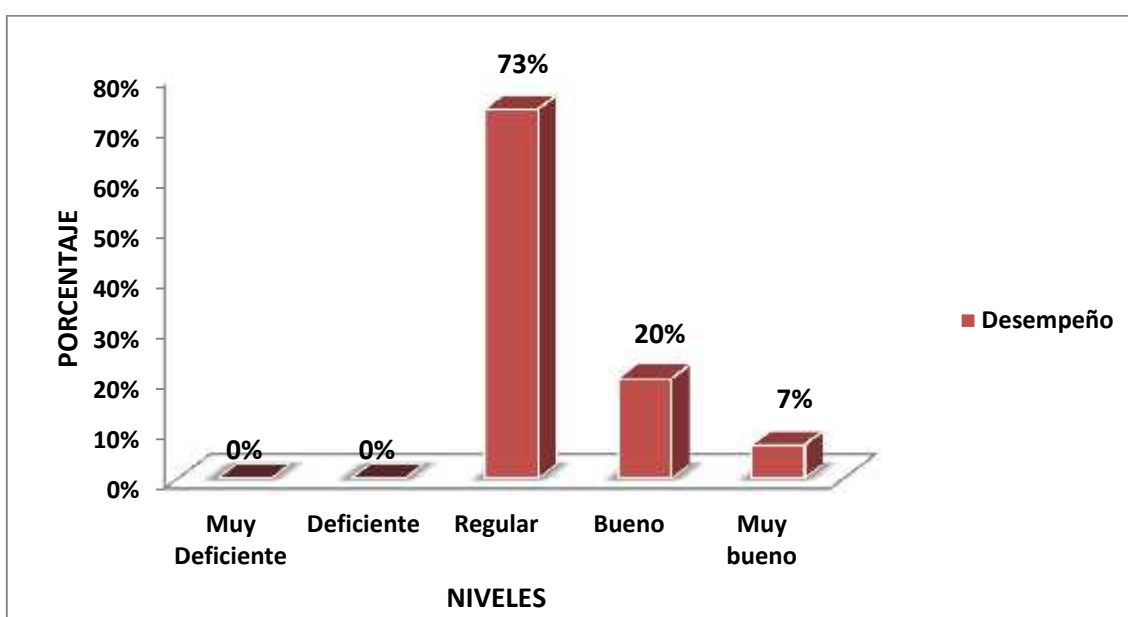
Puntajes obtenidos del Desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

NIVELES	DESEMPEÑO	
	F	%
Muy Deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Regular	22	73
Bueno	6	20
Muy bueno	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Interpretación:

Según la Tabla 3, se evidencia que el nivel que predomina en la variable desempeño, es el nivel regular con un 73% (22 agentes de seguridad ciudadana), seguido se tiene el nivel bueno con un 20% (6 agentes de seguridad ciudadana). Así como también el nivel muy bueno con un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana).



Fuente: Tabla 3

Figura 2. Niveles de desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

3.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de factores laborales: clima laboral, reconocimiento, factores psicosociales de riesgo, condiciones de empleo y diseño del puesto de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 4:

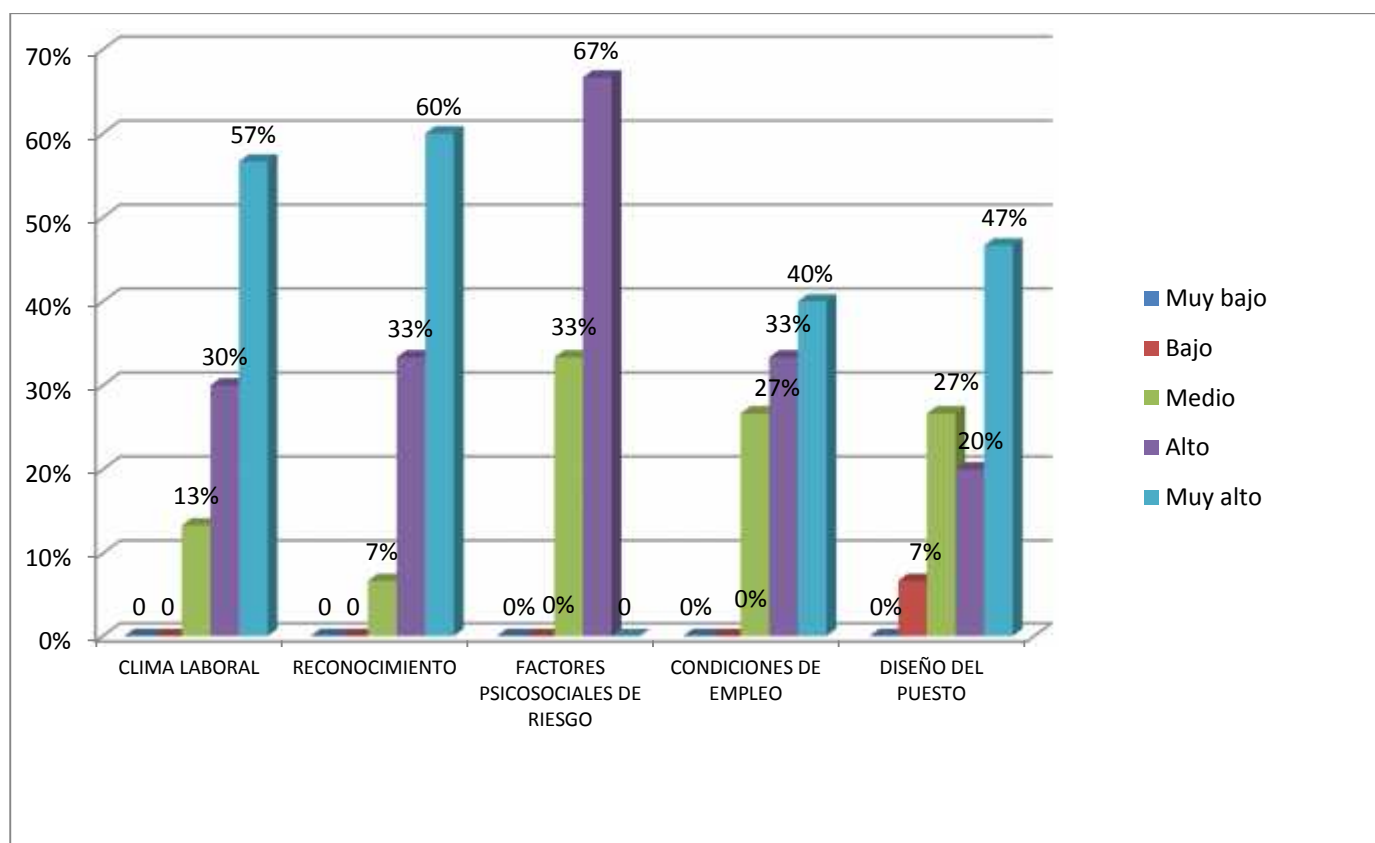
Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

NIVELES	FACTORES LABORALES									
	CLIMA LABORAL		RECONOCIMIENTO		FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO		CONDICIONES DE EMPLEO		DISEÑO DEL PUESTO	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
Medio	4	13	2	7	10	33	8	27	8	27
Alto	9	30	10	33	20	67	10	33	6	20
Muy alto	17	57	18	60	0	0	12	40	14	47
TOTAL	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Interpretación:

Según la Tabla 4, en general se observa que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en las dimensión clima laboral predomina el nivel muy alto con un 57% (17 agentes de seguridad ciudadana), en la dimensión reconocimiento impera el nivel muy alto con un 60% (18 agentes de seguridad ciudadana), luego es seguido por la dimensión factores psicosociales de riesgo con un nivel alto en 67% (20 agentes de seguridad ciudadana), condiciones de empleo con el nivel muy alto en 40% (12 agentes de seguridad ciudadana) y diseño del puesto con el nivel muy alto con 47% (14 agentes de seguridad ciudadana).



Fuente: Tabla 4

Figura 3. Niveles de las dimensiones de factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

3.3 Descripción de resultados de los niveles de desempeño: comportamiento laboral, calidad de servicio, liderazgo, competencia administrativa y competencia comunicativa de los agentes seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 5:

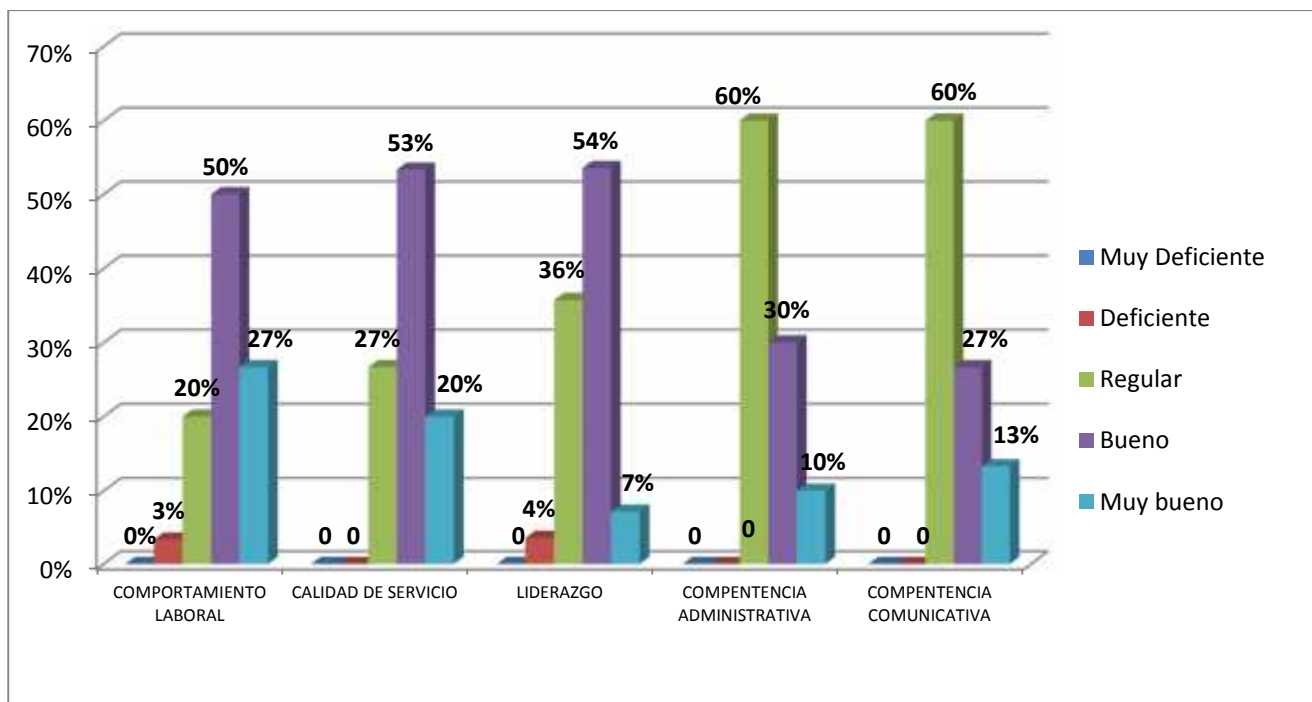
Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones del desempeño de los agentes seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

NIVELES	DESEMPEÑO									
	COMPORTAMIENTO LABORAL		CALIDAD DE SERVICIO		LIDERAZGO		COMPETENCIA ADMINISTRATIVA		COMPETENCIA COMUNICATIVA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Deficiente	1	3	0	0	1	4	0	0	0	0
Regular	6	20	8	27	10	36	18	60	18	60
Bueno	15	50	16	53	15	54	9	30	8	27
Muy bueno	8	27	6	20	2	7	3	10	4	13
TOTAL	30	100	30	100	28	100	30	100	34	100

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Interpretación:

En la Tabla 5, se evidencia que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión comportamiento laboral impera el nivel bueno con un 50% (15 agentes de seguridad ciudadana), en la dimensión calidad de servicio predomina el nivel bueno con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), igualmente en la dimensión liderazgo con un 54% (15 agentes de seguridad ciudadana), en las dimensiones tanto de competencia administrativa y competencia comunicativa predomina el nivel regular con un 60% (18 agentes de seguridad ciudadana en ambos niveles).



Fuente: Tabla 5

Figura 4. Niveles de las dimensiones del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana del distrito de Casa Grande, 2017.

3.4. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla 6:

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre los factores laborales y sus dimensiones en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana del distrito de Casa Grande, 2017

Prueba no paramétrica		Factores Laborales	Desempeño	Clima Laboral	Reconocimiento	Factores psicosociales de riesgo	Condiciones de empleo	Diseño del puesto
N		30	30	30	30	30	30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	38,34	49,41	20,44	20,05	,85	20,34	24.56
	Desviación típica	6,416	4,001	2,264	2,860	,749	3,264	3,25
Diferencias más extremas	Absoluta	,280	,222	,192	,155	,242	,255	,233
	Positiva	,141	,222	,121	,107	,242	,255	,234
	Negativa	-,280	-,067	-,192	-,155	-,234	-,087	-,068
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,305	,850	1,586	1,219	1,987	1,54	1,236
Sig. asintót. (bilateral)		,039	,327	,023	,107	,002	,254	,003

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Descripción: En la Tabla 6 se observa el resultado de la prueba de normalidad (kolmogorov-Smirnov) de la variable factores laborales con sus respectivas dimensiones y el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov - Smirnov hay cuatro valores menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), en la variable factores laborales y sus dimensiones como clima laboral, factores psicosociales de riesgo y diseño del puesto; demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables, en nuestro caso se utilizó la distribución estadística Tau-b de Kendall ().

3.4.1. Prueba de hipótesis general: Los factores laborales afectan significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 7:

Tabla de contingencia de los factores laborales en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

FACTORES LABORALES		DESEMPEÑO			TOTAL
		Bueno	Muy bueno	Regular	
Alto	Nº	11	2	3	16
	%	37	6,7	10	53
Medio	Nº	8	1	5	14
	%	26,7	3,3	17	47
TOTAL	Nº	19	3	8	30
	%	63	10	27	100

Tau-b de Kendall (τ) = 0,942

Sig. P = 0.0013 < 0.05

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Descripción: En la Tabla 7 se observa que el 37% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en factores laborales y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 26.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel medio en factores laborales y un nivel bueno en su desempeño. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $= 0.942$, con Sig. $P = 0.0013$ ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales influyen muy significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

3.4.2. Prueba de hipótesis específicas

H₁: Los factores laborales en cuanto al clima laboral influye significativamente como medio para mejorar el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 8:

Tabla de contingencia del clima laboral en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

CLIMA LABORAL		DESEMPEÑO			TOTAL
		Bueno	Muy bueno	Regular	
Alto	Nº	7	1	3	11
	%	23,3	3,3	10	37
Medio	Nº	5	0	0	5
	%	17	0	0	17
Muy Alto	Nº	9	2	3	14
	%	30	6,7	10	47
TOTAL	Nº	21	3	6	30
	%	70	10	20	100

Tau-b de Kendall () = 0,896

Sig. P = 0.126 > 0.05

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande 2017.

Descripción: En la Tabla 8 se observa que el 30% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel muy alto en clima laboral y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 23,3% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en clima laboral y un nivel bueno en su desempeño. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es = 0.896, con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$); demostrándose que los factores laborales en cuanto al clima laboral no influye significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande 2017.

H₂: Los factores laborales en cuanto a reconocimiento influye significativamente como medio para mejorar el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 9:

Tabla de contingencia del reconocimiento en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

RECONOCIMIENTO		DESEMPEÑO			TOTAL
		Bueno	Muy bueno	Regular	
Alto	Nº	8	1	3	12
	%	26,7	3,3	10	40
Medio	Nº	1	2	0	3
	%	3,3	6,7	0	10
Muy Alto	Nº	12	2	1	15
	%	40	6,7	3,3	50
TOTAL	Nº	21	5	4	30
	%	70	16,7	13,3	100

Tau-b de Kendall () = 0,767

Sig. P = 0.044 < 0.05

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Descripción: En la Tabla 9 se observa que el 40 % de los agentes de seguridad ciudadana, perciben un nivel muy alto en reconocimiento y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 26,7 % de agentes de seguridad ciudadana, perciben un nivel alto a reconocimiento y un nivel bueno en desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es = 0.767, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales en cuanto a reconocimiento, sí influye significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

H₃: Los factores laborales en cuanto a factores psicosociales de riesgo influyen significativamente como medio para mejorar el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande 2017.

Tabla 10:

Tabla de contingencia de los factores psicosociales de riesgo en el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO		DESEMPEÑO			TOTAL
		Bueno	Muy bueno	Regular	
Alto	Nº	4	2	2	8
	%	13,3	6,7	6,7	26,7
Medio	Nº	1	2	2	5
	%	3,3	6,7	6,7	16,7
Muy Alto	Nº	11	3	3	17
	%	36,7	10	10	57
TOTAL	Nº	16	7	7	30
	%	53,3	23,3	23,3	100

Tau-b de Kendall () = 0,756

Sig. P = 0.024 < 0.05

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Descripción: En la Tabla 10 se observa que el 36,7 % de los agentes de seguridad ciudadana, perciben un nivel muy alto en factores psicosociales de riesgo y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 13,3 % de agentes de seguridad ciudadana, perciben un nivel alto a reconocimiento y un nivel bueno en desempeño laboral. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es = 0.756, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales en cuanto a factores psicosociales de riesgo, sí influye significativamente en el

desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 11:

Tabla de contingencia de las condiciones de empleo en el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

CONDICIONES DE EMPLEO		DESEMPEÑO			TOTAL
		Bueno	Muy bueno	Regular	
Alto	Nº	5	4	2	11
	%	16,7	13,3	6,7	36,7
Medio	Nº	10	2	0	12
	%	33,3	6,7	0	40
Muy Alto	Nº	4	2	1	7
	%	13,3	6,7	3,3	23
TOTAL	Nº	19	8	3	30
	%	63,3	26,7	10	100

Tau-b de Kendall () = 0,832

Sig. P = 0.025 < 0.05

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Descripción: En la Tabla 11 se observa que el 33,3% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel medio en condiciones de empleo y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 16.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en condiciones de empleo y un nivel bueno en desempeño su desempeño. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es = 0.832, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales en cuanto a la condiciones de empleo sí influye significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Tabla 12:

Tabla de contingencia de las condiciones de empleo en el desempeño laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

DISEÑO DEL PUESTO		DESEMPEÑO			TOTAL
		Bueno	Muy bueno	Regular	
Alto	Nº	11	3	2	16
	%	36,7	10	6,7	53,3
Medio	Nº	3	2	0	5
	%	10	6,7	0	16,7
Muy Alto	Nº	6	2	1	9
	%	20	6,7	3,3	30
TOTAL	Nº	20	7	3	30
	%	66,7	23,3	10	100

Tau-b de Kendall () = 0,873

Sig. P = 0.113 > 0.05

Fuente: Instrumentos aplicados a los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

Descripción: En la Tabla 12 se observa que el 36,7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en el diseño del puesto y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 20 % de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel muy alto en el diseño del puesto y un nivel bueno en su desempeño. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es = 0.873, con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$); demostrándose que los factores laborales en cuanto al diseño del puesto no influye significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, existe una gran crisis en el tema de la seguridad ciudadana, y que pone de manifiesto una gran necesidad de promover las capacitaciones, charlas y acciones preventivas como un modo de detener dichos comportamientos que afectan directamente al crecimiento de nuestra población.

Para la discusión de los resultados se trabajó con los datos de 30 agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande. Las variables que conforman la investigación son Factores Laborales y Desempeño; con cinco dimensiones cada una.

La idea en que se basa los factores laborales es que éstas tienen un papel muy importante en el desempeño de los agentes de seguridad, quienes se encuentran directamente relacionados con la tarea de velar por la tranquilidad y orden de nuestra población. Son los más indicados para tomar una decisión al respecto, en el entendido de que posee las actitudes, requeridas para relizar las oportunas intervenciones.

Según los resultados de la Tabla 2, se observa que el nivel que resalta en la variable factores laborales, es el nivel de conocimiento alto con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), seguido del nivel medio con un 40% (12 agentes de seguridad ciudadana). En cambio en la variable desempeño (Tabla 3) prevalece el nivel regular con un 73% (22 agentes de seguridad ciudadana) seguido se tiene nivel bueno con un 20% (6 agentes de seguridad ciudadana); pero un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana) consideran un nivel muy bueno. Estos resultados corroboran lo que establece la Defensoría del pueblo al evaluar a los comités de seguridad ciudadana, existiendo un alarmante y alto grado de hechos delictivos al tener como principal nivel, el regular desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, estableciendo como factores que afectan directamente; el clima laboral, reconocimiento, factores psicosociales de riesgo, condiciones de empleo y diseño del puesto.

Así mismo cuando hablamos del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, estamos hablando de un nivel alto de su desempeño, satisfechos con su labor, teniendo una visión de futuro y crecimiento para la población, al brindar la oportuna intervención y prevención a nuestros pobladores, que conoce su razón de

ser, que supera las expectativas de la población y que está comprometida con los buenos resultados de la municipalidad distrital de Casa Grande.

En la Tabla 4, se observa que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión clima laboral predomina el nivel muy alto con un 57%, en la dimensión reconocimiento impera el nivel muy alto con un 60%, luego es seguido por la dimensión factores psicosociales de riesgo con el nivel muy bajo en 67%, condiciones de empleo con el nivel muy bajo en 40% y diseño del puesto con el nivel muy bajo con un 47%. Esto se corrobora con lo que sostiene el coronel Juan Mundaca Montenegro, jefe de la División policial del centro de emergencias de Paiján, en donde hace referencia, que los registros de los delitos se han venido incrementando en el Distrito de Casa Grande, lo cual se relaciona con los factores que influyen en los agentes de seguridad ciudadana, siendo una limitante para una oportuna y rápida intervención.

En la Tabla 5, se evidencia que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión comportamiento laboral el nivel bueno con un 50%, en la dimensión calidad de servicio predomina el nivel bueno con un 53%, igualmente en la dimensión liderazgo un nivel bueno con un 54%, en las dimensiones competencia administrativa y competencia comunicativa, se tiene un nivel regular con un 60% en ambos casos. Esto se corrobora con los datos que se tienen en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), revelando que la provincia de Ascope, ubicada dentro de ella al distrito de Casa Grande, registra la mayor tasa de hechos delictivos, asociado ello con el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana ya que al no tener una adecuada y oportuna intervención, los registros de dichos hechos, se han venido incrementado, dicha información se corrobora de igual manera con la afirmación del coronel Juan Mundaca Montenegro, quien precisó que Casa Grande es uno de los distritos más golpeados con la inseguridad ciudadana.

Luego se procedió a realizar pruebas estadísticas de Kolmogorov-smirnov (Tabla 6), para determinar cómo afecta la variable factores laborales y la variable desempeño, en la que se determinó que si afecta, por cuanto se tiene valores Sig. $P < 0.05$.

Así mismo, siguiendo con el análisis, en la Tabla 7, observamos que el resultado de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es $= 0.942$, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales influyen muy significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

De la misma manera, en la Tabla 8, se evidencia que el 30 % de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en desempeño y un nivel muy alto en clima laboral; en tanto que, el 23.3% de agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en desempeño y alto en clima laboral.

En la Tabla 9, se observa que el 40% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel muy bueno en el desempeño y un nivel alto en la dimensión reconocimiento que se les da a los agentes de seguridad ciudadana; en tanto que, el 26.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en el desempeño y alto en la dimensión reconocimiento.

Estos resultados significan que en la mayoría de los agentes de seguridad ciudadana desempeñan sus labores a un nivel relativamente bueno en la institución, puesto que existe buena interrelación y compañerismo entre ellos con el objetivos de sacar adelante la institución, desarrollar buena labor profesional puesto que siempre están en constante capacitación tanto por parte de la institución como por parte de ellos mismos.

En la Tabla 10, se observa que el 36.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en el desempeño y un nivel muy alto en la dimensión factores psicosociales de riesgo; en tanto que, el 13.3% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en el desempeño y alto en la dimensión factores psicosociales de riesgo.

En la Tabla 11 se observa que el 33,3% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel medio en condiciones de empleo y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 16.7% de los agentes de seguridad ciudadana

perciben un nivel alto en condiciones de empleo y un nivel bueno en desempeño su desempeño.

En la Tabla 12 se observa que el 36,7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en el diseño del puesto y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 20 % de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel muy alto en el diseño del puesto y un nivel bueno en su desempeño.

También se visualiza (Tabla 11 y 12) que son dos dimensiones en las que se le brinda al agente de seguridad ciudadana, la protección contra cualquier eventualidad, otorgándoles un salario justo y equitativo. Cumplen con horarios rotativos flexibles, los cuales racionalizan al personal que brinda el servicio para los diferentes turnos. La municipalidad distrital de Casa Grande, cumple con los convenios, las disposiciones y leyes laborales.

Es imprescindible pues, que los ciudadanos confíen en sus instituciones. Esto significa que las personas creen y estén convencidas de que bajo ese orden político e institucional podrán realizar su proyecto de vida. Es decir que las personas no se sienten representadas o protegidas por la institución municipal, es posible que se sientan más propensas a apoyar iniciativas políticas no necesariamente democráticas, bajo la promesa de que tendrán mejores oportunidades para su crecimiento. De modo que los factores laborales, tienen un importante impacto público en la estabilidad y sostenibilidad de los agentes de seguridad ciudadana tanto para el orden social como democrático.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y responde además a los retos de los últimos años, en la que los factores laborales en la gestión pública han enfatizado los esfuerzos encaminados al mejoramiento del buen desempeño por parte de los agentes de seguridad ciudadana y en este empeño se ha identificado la influencia de los factores laborales en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.

V. CONCLUSIONES

- Los factores laborales influyen significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017. Ya que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es $= 0.942$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
- Los niveles de los factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande son: alto, con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana) y medio, con un 40% (12 agentes de seguridad ciudadana).
- Los niveles del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande son: regular, con un 73% (22 agentes de seguridad ciudadana); bueno, con un 20% (6 agentes de seguridad ciudadana) y muy bueno, con un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana).
- En cuanto a las dimensiones de los factores laborales se determinó que respecto al clima laboral predomina el nivel muy alto con un 57%, en la dimensión reconocimiento impera el nivel muy alto con un 60%, luego es seguido por la dimensión factores psicosociales de riesgo con un nivel alto en 67%, condiciones de empleo con el nivel muy alto en 40 % y diseño del puesto con el nivel muy alto con 47 %.
- Con relación a las dimensiones del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, se evidencia que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión comportamiento laboral impera el nivel bueno con un 50% (15 agentes de seguridad ciudadana), en la dimensión calidad de servicio predomina el nivel bueno con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), igualmente en la dimensión liderazgo con un 54% (15 agentes de seguridad ciudadana), en las dimensiones tanto de competencia administrativa y competencia comunicativa

predomina el nivel regular con un 60% (18 agentes de seguridad ciudadana en ambos niveles).

VI. RECOMENDACIONES

- La Municipalidad Distrital de Casa Grande, a través del comité de seguridad ciudadana, deba implementar una política de enseñanza, aplicación y constante capacitación en prevención, tales como estrategias modernas de gestión organizacional por el efecto significativo en el logro de beneficios y mejoramiento del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana.
- La Municipalidad Distrital de Casa Grande, en coordinación con la Comisaría en su condición de células básicas de la organización policial, debe enfatizar su política de otorgamiento de reconocimientos y recompensas a los agentes de seguridad ciudadana que destaque en el cumplimiento de sus funciones, así como propiciar la innovación laboral; con la finalidad de lograr optimizar el rendimiento y la producción administrativa y operativa policial.
- El Ministerio del Interior, a través del comité de seguridad ciudadana, deberá implementar una política de mejoramiento del área de seguridad ciudadana, dotándolas de infraestructura moderna, buen servicio de mantenimiento y óptimo equipamiento (elementos tangibles), a fin de lograr el mejoramiento de la calidad del servicio de serenazgo; con ello, mayor respeto y confianza de la población en los agentes de seguridad ciudadana.

IV. Referencias bibliográficas

- Bernales, E. (1999). *Seguridad ciudadana y gobernabilidad en la región andina*. (2ª ed.). Perú: Comisión Andina Juristas
- Bustos, J. (1990). La seguridad ciudadana en Latinoamérica. *Revista del Colegio de Abogados Penalistas del Valle*, 21(22), 11-23.
- Costa, G & Romero, C. (2010). *Inseguridad en el Perú ¿qué hacer desde el congreso?* (1ª ed.). Perú: Ciudad Nuestra.
- Fernández, M. & Ruiz, N. (2006). *Muestreo Estadístico en Poblaciones Finitas* (1ª. ed.). España: Septem.
- Glass, G. & Stanley, J. (1988). *Métodos Estadísticos Aplicados a las Ciencias Sociales*. México D.F.: Prentice Hall.
- Hernández, R. (2010). *Metodología De La Investigación*. (5ª ed). México: Mc Graw Hill
- Jiménez, E. & Aldás, J. (2005). *Análisis Multivariante* (1ª ed.). España: Thomson.
- Rocha, A & Mejía N. (2010) – *Hoja de ruta para un plan local de seguridad ciudadana*. (1ª ed.). Perú: IDL.
- Zavaleta, J. (2012). *La inseguridad y la seguridad ciudadana en América Latina* (1ª ed.) Argentina: Clacso.

Referencias Electrónicas

Percepción ciudadana sobre la seguridad en México. México; 2010.

Recuperado el 24 de Junio de 2017, disponible en:

<http://72.52.156.225/Estudio.aspx?Estudio=seguridad-mexico-mucd>

Seguridad Urbana. El Modelo Colombiano. Perú. Recuperado el 24 de Junio de 2017, disponible en: http://palestra.pucp.edu.pe/?pag=correo_art_01.htm

Seguridad ciudadana. Perú; 2009. Recuperado el 24 de Junio de 2017., disponible en: <http://blogdehugomuller.blogspot.es/img/gobiernolocal.pdf>

Seguridad ciudadana y orden público. Perú; 2005. . Recuperado el 24 de Junio de 2017., disponible en: [http://www.mailxmail.com/curso-seguridad-inseguridad ciudadana/seguridad-ciudadana-orden-publico](http://www.mailxmail.com/curso-seguridad-inseguridad-ciudadana/seguridad-ciudadana-orden-publico)

Instituto de Defensa Legal. Perú. Recuperado el 25 de Junio de 2017., disponible en: <http://www.seguridadidl.org.pe/banco.htm>

Seguridad Ciudadana: comentarios a las propuestas del poder ejecutivo. Perú. Recuperado el 25 de Junio de 2017, disponible en: <http://www.idl.org.pe/idlrev/revistas/151/pag80.htm>

Muerte de ley de seguridad ciudadana. PERU; 2009. Recuperado el 28 de Junio de 2017, disponible en: <http://pe.globedia.com/muerte-ley-seguridad-ciudadana>

Observatorio de Seguridad Ciudadana para las mujeres. Guatemala. Recuperado el 28 de Junio de 2017, disponible en: <http://www.observatoriodeseguridadciudadanadelasmujeres.org/entrevistas/entrevista%20angelica%20cicam.pdf>

Creación de serenazgo de mujeres en Lima. Recuperado el 28 de Junio de 2017, disponible en: <http://www.larepublica.pe/node/19198>

Departamento de Seguridad Ciudadana. Chile. Recuperado el 28 de Junio de 2017, disponible en: <http://www.lascondes.cl/interiores/seguridad/seguridad.infra.dota.html>

Problemas con la seguridad ciudadana: El serenazgo en acción. Perú; 2010.

Recuperado el 29 de Junio de 2017., disponible en:

<http://www.mailxmail.com/curso-pandillaje-juvenil-peru/problemas-seguridad-ciudadana-serenazgo-accion>

Serenazgo de Chiclayo. Perú. Recuperado el 29 de Junio de 2017, disponible

en: <http://nadacorriente.blogspot.com/2007/08/serenazgo-de-chiclayo.html>

Policías en el mundo: Un comparativo; 2010. Perú. . Recuperado el 29 de

Junio de 2017, disponible en: <http://gonzalezcholo.wordpress.com/2010/04/18/>

Seguridad ciudadana: Municipalidad distrital Alto de la alianza. Perú.

Recuperado el 29 de Junio de 2017., disponible en:

<http://www.munialtoalianza.gob.pe/mdaa/intranet/parchivo/uploads/documento/archivo1007672634.pdf>

Municipalidad de Chota. Perú. Recuperado el 29 de Junio de 2017, disponible

en:

http://www.peru.gob.pe/pm/portales/portal_municipal/entidad/pm_municipalidad_tematicos.asp?pk_id_entidad=580&cod_tema=43028

Seguridad Ciudadana y Actuación del Estado. Análisis y tendencias de

opinión pública. Perú. Recuperado el 04 de Julio de 2017, disponible en:

<http://www.seguridadidl.org.pe/librocb/Tema19.pdf>

Plan distrital de seguridad ciudadana y convivencia social Mórrope. Perú;

2012. Recuperado el 04 de Julio de 2017, disponible en:

<http://mdmorrope.gob.pe/portalweb/descargables/rp/Plan%20Dist%20Seg%20Ciudad%20Morrope%202012.pdf>

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO DE FACTORES LABORALES DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASA GRANDE, 2017"

Edad : _____

Sexo : Masculino () Femenino ()

Régimen laboral : _____

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar los factores labores de los agentes de seguridad ciudadana. Se le pide ser extremadamente objetivo(a), honesto(a) y sincero(a) en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 34 ítems Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta (x) en la que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (1)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (2)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (3)**

Nº	ÍTEMs	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CLIMA LABORAL					
1	Cuenta con ventilación e iluminación el ambiente de trabajo.				
2	Son idóneos los equipos para realizar el trabajo.				
3	Es el óptimo el entorno físico y el espacio del ambiente.				
4	Existe la limpieza y salubridad del área.				
5	Posee modernas instalaciones la institución.				
6	Son suficientes la cantidad de equipos informáticos disponibles.				
7	Son suficientes y modernos los equipos de comunicación.				
RECONOCIMIENTO					

8	Existen políticas de ascenso en la institución.				
9	Bridan capacitación a todos por igual.				
10	Reconocen el esfuerzo realizado por cada trabajador.				
11	Reconocen al mejor colaborador e incentivan a otros a lograr este estímulo.				
12	Les dicen que su trabajo es importante.				
13	Reciben incentivos por parte de la institución.				
14	Les elogian entre compañeros de trabajo.				
15	Le alientan sus superiores a seguir mejorando su trabajo.				
FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO					
16	Existe un trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.				
17	Existe exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.				
18	Existe una escasa relación con los jefes, además de conflictos interpersonales en sus integrantes.				
19	Existe ausencia de una buena comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.				
CONDICIONES DE EMPLEO					
20	Afecta su permanencia el cambio de jefes en la institución.				
21	Tienen protección contra cualquier eventualidad.				
22	Consideran que la institución es sólida y garantiza su empleo.				
23	Son los salarios distribuidos equitativamente de acuerdo a su función				
24	Cumple con los convenios la institución, las disposiciones y leyes laborales.				
25	Es el tiempo que trabaja el normado por ley.				
26	Perciben un salario conforme al esfuerzo que realizan.				
27	Son suficientes sus haberes para cubrir sus necesidades.				
28	Gozan de aumento salarial acorde al aumento del costo de vida.				
DISEÑO DEL PUESTO					
29	El programa de trabajo diseñado para cada agente es variante.				
30	Los ciclos de trabajo son cortos.				
31	Los cambios de turnos son horarios flexibles o son de jornadas largas sin tiempo para la interacción.				
32	Participan en la toma de decisiones acerca de la carga de trabajo, y otros factores laborales.				
33	El número de trabajadores del área no es el óptimo.				
34	Racionalizan al personal que brinda el servicio al público.				

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASA GRANDE, 2017”

Edad : _____

Sexo : Masculino () Femenino ()

Régimen laboral : _____

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de desempeño laboral. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 36 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta (x) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (1)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (2)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (3)**

COMPORTAMIENTO LABORAL					
1	Ejercen con frecuencia la asistencia y la puntualidad.				
2	Están dispuestos siempre al trabajo en equipo.				
3	Se practica siempre la capacidad de autoformación.				
4	Se sienten siempre motivados hacia el equipo.				
5	Son eficaces en sus labores que se proyectan a realizar.				
6	Son receptivos a los momentos de recibir las críticas y sugerencias.				
7	Se identifican con la visión, misión y valores institucionales de tu centro de trabajo.				

CALIDAD DE SERVICIO					
8	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada a la ciudadanía.				
9	Se percibe que existe una satisfacción adecuada en los usuarios sobre el servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana.				
10	Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios.				
11	La Institución se adapta perfectamente a las necesidades de los usuarios.				
12	Identifican las necesidades de la ciudadanía a través de instrumentos de gestión válidos.				
13	Se identifica y ubica debidamente a la población vulnerable.				
14	Los servicios a la ciudadanía se brindan a través de canales de atención: presencial, telefónica y/o virtual.				
15	La atención móvil o itinerante llega a la población más lejana y en forma eficiente.				
LIDERAZGO					
16	Toman decisiones sin depender de sus jefes.				
17	Asumen responsabilidades delegadas por sus jefes.				
18	Solucionan problemas diversos mediante el diálogo y la concertación.				
19	Son proactivos para sugerir e implementar mejoras en el trabajo.				
20	Es Ud. servicial y sensible ante las necesidades de los demás.				
21	Participa y maneja con habilidad los conflictos de trabajo.				
22	Escucha con atención y es excepcionalmente receptivo a las ideas y contribuciones de los demás.				
COMPETENCIA ADMINISTRATIVA					
23	Tienen siempre los conocimientos actualizados, para ejercer su función.				
24	Son proactivos para sugerir e implementar mejoras en el trabajo.				
25	Existe tolerancia de los agentes de seguridad en el trabajo a presión.				
26	Existe solidaridad y ayuda mutua entre los trabajadores.				
27	Prestan atención a las sugerencias de los trabajadores.				
28	La comunicación es horizontal y espontánea				
29	Consideran que sus compañeros de trabajo son colaboradores.				
30	Se fomenta el trabajo en equipo.				
COMPETENCIA COMUNICATIVA					
31	Tienen la oportunidad de brindar sus recomendaciones.				
32	Demuestran veracidad y coherencia en lo que dicen y hacen.				
33	Pueden participar en las decisiones que se toman en su trabajo.				
34	Consideran que aportan lo suficiente en los equipos de trabajo que participan.				

35	Realizan charlas para mejorar el clima laboral.				
36	Son óptimos los expedientes o documentos procesados.				

ANEXO N° 03

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: "Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	OPCIONES DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
					Relación entre la variable y la dimensión				Relación entre el indicador y el ítem					Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
					SI		NO		SI		NO			SI		NO			
Factores Laborales	CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con ventilación e iluminación el ambiente de trabajo. Son idóneos los equipos para realizar el trabajo • Es el óptimo el entorno físico y el espacio del ambiente. • Existe la limpieza y salubridad del área. • Posee modernas instalaciones la institución. • Son suficientes la cantidad de equipos informáticos disponibles. • Son suficientes y modernos los equipos de comunicación. 			✓								✓						
							✓				✓				✓				
									✓				✓				✓		
					✓						✓				✓				
					✓						✓				✓				
					✓						✓				✓				

DISEÑO DEL PUESTO											
<ul style="list-style-type: none">• El programa de trabajo diseñado para cada agente es variante.• Los roles de trabajo son rotos.• Los cambios de turnos son horarios flexibles o son de jornadas largas sin tiempo para la interacción• Participan en la toma de decisiones acerca de la carga de trabajo, y otros factores laborales.• El número de trabajadores del área no es el óptimo• Racionalizan el personal que brinda el servicio al público.											


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO a:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Yoni Nieto Velente Saldano
Doctor

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel ✓

OBSERVACIONES	


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: "Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño	COMPORTAMIENTO LABORAL	<ul style="list-style-type: none">• Ejercen con frecuencia la asistencia y la puntualidad.• Están dispuesto siempre al trabajo en equipo• Se practica siempre la capacidad de autoformación.• Se sienten siempre motivados hacia el equipo.• Son eficaces en sus labores que se proyectan a realizar• Son receptivos a los comentarios de recibir las críticas y sugerencias.• Se identifican con la visión, misión y valores institucionales de tu centro de trabajo.			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>									
	• La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada a la ciudadanía.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• Se percibe que existe una satisfacción adecuada en los usuarios sobre el servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• La institución se adapta perfectamente a las necesidades de los usuarios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• Identifican las necesidades de la ciudadanía a través de instrumentos de gestión válidos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• Se identifica y ubica debidamente a la población vulnerable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• Los servicios a la ciudadanía se brindan a través de canales de atención: presencial, telefónica y/o virtual.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	• La atención móvil o itinerante llega a la población más lejana y en forma eficiente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

OBJETIVO:

DIRIGIDO a:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Valente Soldano Yoni*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Docto*

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel ✓

OBSERVACIONES	
----------------------	--


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 4

Matriz de consistencia

TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: “Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017”

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO				RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
ANTECEDENTES : En México, según Consulta Mitofsky afirma que prácticamente 4 de cada 5 ciudadanos consideran que las condiciones en las que viven hoy son menos seguras que las que tenían hace un año en México. Más de 1 de cada 4 ciudadanos (27%) dice haber vivido cerca de un delito en los últimos 3 meses, ya sea por haberlo sufrido él o alguien de su familia.	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA : TIPO DE ESTUDIO: El estudio es no experimental	Los resultados arribados, fueron analizados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación. Se evidencia que el nivel que predomina en la variable factores laborales, es el nivel alto, con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana) y medio, con un 40% (12 agentes de seguridad ciudadana). Se determinó que el nivel que predomina en la variable desempeño, es el nivel regular, con un 73% (22	En la actualidad, existe una gran crisis en el tema de la seguridad ciudadana, y que pone de manifiesto una gran necesidad de promover las capacitaciones, charlas y acciones preventivas como un modo de detener dichos comportamientos que afectan directamente al crecimiento de nuestra población. Para la discusión de los resultados	- Los factores laborales influyen significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, ya que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es = 0.942, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). - Los niveles de los factores laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande son: alto,	- La Municipalidad Distrital de Casa Grande, a través del comité de seguridad ciudadana deba implementar una política de enseñanza, aplicación y constante capacitación en prevención, tales como estrategias modernas de gestión organizacional por el efecto significativo en el logro de beneficios y mejoramiento del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana. - La Municipalidad Distrital de Casa Grande, en coordinación con la Comisaría en su condición de células básicas de la organización policial,
	VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES LABORALES DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral que se relacionan con el desarrollo de sus actividades, desempeño, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores ambientales,	CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con ventilación e iluminación el ambiente de trabajo. • Son idóneos los equipos para realizar el trabajo. • Es el óptimo el entorno físico y el espacio del ambiente. • Existe la limpieza y salubridad del área. • Posee modernas instalaciones la institución. • Son suficientes la cantidad de equipos informáticos disponibles. • Son suficientes y modernos los equipos de comunicación. 					
		RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas de ascenso en la institución. • Brindan capacitación a todos por igual. • Reconocen el esfuerzo realizado por cada trabajador. • Reconocen al mejor colaborador e incentivan a otros a lograr este estímulo. • Les dicen que su trabajo es 					

78% de los mexicanos dice temer ser víctimas de robo a mano armada y 72% a ser víctimas de un secuestro. La disminución que reportan los ciudadanos en la facilidad para conseguir un cigarro de marihuana. Mientras hace un año 70% decía que era fácil, hoy ese porcentaje bajó a 61%. 8 de cada 10 dicen que denunciarían un robo a casa habitación y 7 de cada 10 que aceptarían participar como testigo. 47% de los mexicanos consideran que los operativos establecidos por el gobierno federal para combatir al crimen organizado han sido un éxito y 36% que han sido un fracaso. Aunque sigue siendo clara mayoría, baja a 74% el	<p>Factores psicosociales , condiciones de trabajo, remuneraciones, presión, exigencias</p> <p>Factores organizativos, burocráticos (Joana Fornes, 1993)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Existencia de factores que intervienen en la conducta libre y responsable orientada a la realización del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana mediante el cumplimiento del deber.</p> <p>ESCALA DE MEDICION :</p> <p>Ordinal de tipo Likert:</p> <p>-Muy bajo</p>	<p>FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO</p>	<p>importante.</p> <ul style="list-style-type: none">Reciben incentivos por parte de la institución.Les elogian entre compañeros de trabajo.Le alientan sus superiores a seguir mejorando su trabajo. <ul style="list-style-type: none">Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.Existe una escasa relación con los jefes, además de conflictos interpersonales en sus integrantes.Ausencia de una buena comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.	<p>DISEÑO:</p> <p>El diseño es correlacional causal</p>	<p>agentes de seguridad ciudadana); bueno, con un 20% (6 agentes de seguridad ciudadana) y muy bueno, con un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana). En cuanto a las dimensiones de los factores laborales se determinó que respecto al clima laboral predomina el nivel muy alto con un 57%, en la dimensión reconocimiento impera el nivel muy alto con un 60%, luego es seguido por la dimensión factores psicosociales de riesgo con un nivel alto en 67%, condiciones de empleo con el nivel muy alto en 40 % y diseño del puesto con el nivel muy alto con 47 %. Con relación a las dimensiones del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, se</p>	<p>se trabajó con los datos de 30 agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande. Las variables que conforman la investigación son Factores Laborales y Desempeño; con cinco dimensiones cada una. La idea en que se basa los factores laborales es que éstas tienen un papel muy importante en el desempeño de los agentes de seguridad, quienes se encuentran directamente relacionados con la tarea de velar por la tranquilidad y orden de nuestra población. Son los más indicados para</p>	<p>con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana) y medio, con un 40% (12 agentes de seguridad ciudadana). Los niveles del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande son: regular, con un 73% (22 agentes de seguridad ciudadana); bueno, con un 20% (6 agentes de seguridad ciudadana) y muy bueno, con un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana). El en cuanto a las dimensiones de los factores laborales se determinó que respecto al clima laboral predomina el nivel muy alto con un 57%, en la dimensión reconocimiento impera el nivel muy alto con un 60%, luego es seguido por la</p>	<p>debe enfatizar su política de otorgamiento de reconocimientos y recompensas a los agentes de seguridad ciudadana que destaque en el cumplimiento de sus funciones, así como propiciar la innovación laboral; con la finalidad de lograr optimizar el rendimiento y la producción administrativa y operativa policial.</p> <p>- El Ministerio del Interior, a través del comité de seguridad ciudadana, deberá implementar una política de mejoramiento del área de seguridad ciudadana, dotándolas de infraestructura moderna, buen servicio de mantenimiento y óptimo equipamiento (elementos tangibles), a fin de lograr el mejoramiento de la calidad del servicio de serenazgo; con ello, mayor respeto y confianza de la población en los agentes de seguridad</p>
--	---	--	--	--	--	---	---	--

<p>porcentaje que está de acuerdo en que sea el ejército la institución que combata al narcotráfico. Son ligeramente más quienes dicen que la va ganando el crimen organizado (39%) que quienes afirman que es el gobierno (37%). La mayoría de las respuestas (42%) se inclinan a pensar que las cosas seguirán igual y 22% que la situación incluso se pondrá peor. solo 23% piensa que al final el Presidente logrará ganar esta guerra. 44% considera que estos reflejan lo que está ocurriendo; 18% cree que exageran en las noticias y 33% que están ocultando cosas aún peores a las que reportan.</p> <p>Según Roberto Cuellar</p>	<p>- Bajo -Medio -Alto Muy alto</p>		<p>el normado por ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perciben un salario conforme al esfuerzo que realizan. • Son suficientes sus haberes para cubrir sus necesidades. • Gozan de aumento salarial acorde al aumento del costo de vida. 		<p>evidencia que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión comportamiento laboral impera el nivel bueno con un 50% (15 agentes de seguridad ciudadana), en la dimensión calidad de servicio predomina el nivel bueno con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), igualmente en la dimensión liderazgo con un 54% (15 agentes de seguridad ciudadana), en las dimensiones tanto de competencia administrativa y competencia comunicativa predomina el nivel regular con un 60% (18 agentes de seguridad ciudadana en ambos niveles). También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de</p>	<p>tomar una decisión al respecto, en el entendido de que posee las actitudes, requeridas para relizar las oportunas intervenciones . Se observa que el nivel que resalta en la variable factores laborales, es el nivel de conocimiento alto con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), seguido del nivel medio con un 40% (12 agentes de seguridad ciudadana). En cambio en la variable desempeño prevalece el nivel regular con un 73% (22 agentes de seguridad ciudadana) seguido se tiene nivel bueno con un</p>	<p>dimensión factores psicosociales de riesgo con un nivel alto en 67%, condiciones de empleo con el nivel muy alto en 40 % y diseño del puesto con el nivel muy alto con 47 %.</p> <p>Con relación a las dimensiones del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, se evidencia que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión comportamiento laboral impera el nivel bueno con un 50% (15 agentes de seguridad ciudadana), en la dimensión calidad de servicio predomina el nivel bueno con un 53% (16 agentes de seguridad ciudadana), igualmente en la dimensión liderazgo con un 54% (15 agentes de seguridad ciudadana), en las dimensiones tanto</p>	<p>ciudadana.</p>
		<p>DISEÑO DEL PUESTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El programa de trabajo diseñado para cada agente es variante. • Los ciclos de trabajo son cortos. • Los cambios de turnos son horarios flexibles o son de jornadas largas sin tiempo para la interacción • Participan en la toma de decisiones acerca de la carga de trabajo, y otros factores laborales. • El número de trabajadores del área no es el óptimo • Racionalizan al personal que brinda el servicio al público. 	<p>POBLACION: La población en el presente estudio está conformada por los 30 agentes de seguridad ciudadana que laboran en el Municipalidad del Distrito de Casa Grande, 2017.</p> <p>MUESTRA: Por ser una población finita, La muestra participante está conformada por los 30 agentes de seguridad</p>				

<p>M. en Guatemala, la seguridad ciudadana es un tema que se mantiene en un primer lugar de las agendas nacionales debido a que su antítesis, la inseguridad ciudadana, es el reclamo más constante que las personas les hacen a las autoridades nacionales o municipales. Esa circunstancia ha generado las más diversas teorizaciones sobre el tema, no siempre bien enfocadas hacia la determinación de las causas y su erradicación, sino más bien hacia acciones más de carácter reactivo que preventivo. Es así como responde a concepciones muy</p>				<p>ciudadana que laboran en la Municipalidad del Distrito de Casa Grande. Se utilizó el muestreo no probabilístico, puesto que la población es muy pequeña y es accesible.</p>	<p>prueba Tau-b de kendall es = 0.942, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales influyen significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.</p>	<p>20% (6 agentes de seguridad ciudadana); pero un 7% (2 agentes de seguridad ciudadana) consideran un nivel muy bueno. Estos resultados corroboran lo que establece la Defensoría del pueblo al evaluar a los comités de seguridad ciudadana, existiendo un alarmante y alto grado de hechos delictivos al tener como principal nivel, el regular desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, estableciendo como factores que afectan directamente; el clima laboral, reconocimiento, factores</p>	<p>de competencia administrativa y competencia comunicativa predomina el nivel regular con un 60% (18 agentes de seguridad ciudadana en ambos niveles).</p>
	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>DESEMPEÑO</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser</p>	<p>COMPORTAMIENTO LABORAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercen con frecuencia la asistencia y la puntualidad. • Están dispuesto siempre al trabajo en equipo • Se practica siempre la capacidad de autoformación. • Se sienten siempre motivados hacia el equipo. • Son eficaces en sus labores que se proyectan a realizar • Son receptivos a los momentos de recibir las críticas y sugerencias. • Se identifican con la visión, misión y valores institucionales de tu centro de trabajo. 				

<p>seguristas que le dan énfasis al tratamiento estatal y/o represivo del problema, lo cual se encuentra reflejado claramente en las políticas policiales. Así como también Müller Solón, Hugo Coronel de la Policía Nacional del Perú quien afirma que resulta increíble la forma en que autoridades nacionales y locales tratan el problema de seguridad ciudadana que viene agobiando a la indefensa población de Trujillo; sumado a los continuos asaltos, robos, estafas, extorsiones, homicidios, se suma ahora la muerte de la Ley 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana como resultado de las actitudes del propio</p>	<p>medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (María García, 2001).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Acciones de los agentes de seguridad ciudadana, relevantes para la institución que pueden ser medidos a través de su desempeño personal, profesional e institucional.</p> <p>ESCALA DE MEDICION :</p> <p>Ordinal de tipo Likert:</p> <p>-Muy Deficiente</p> <p>-Deficiente</p> <p>-Regular</p> <p>-Bueno</p> <p>-Muy Bueno</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención personalizada a la ciudadanía. • Se percibe que existe una satisfacción adecuada en los usuarios sobre el servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana. • Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios. • La Institución se adapta perfectamente a las necesidades de los usuarios. • Identifican las necesidades de la ciudadanía a través de instrumentos de gestión válidos. • Se identifica y ubica debidamente a la población vulnerable. • Los servicios a la ciudadanía se brindan a través de canales de atención: presencial, telefónica y/o virtual. • La atención móvil o itinerante llega a la población más lejana y en forma eficiente. 	<p>TECNICAS:</p> <p>La encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS :</p> <p>El cuestionario</p>		<p>psicosociales de riesgo, condiciones de empleo y diseño del puesto. Así mismo cuando hablamos del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana, estamos hablando de un nivel alto de su desempeño, satisfechos con su labor, teniendo una visión de futuro y crecimiento para la población, al brindar la oportuna intervención y prevención a nuestros pobladores, que conoce su razón de ser, que supera las expectativas de la población y que está comprometida con los buenos</p>		
---	---	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

<p>Ministro del Interior. El Ministro ha dado un plazo de 15 días al máximo jefe policial de Trujillo para mejorar la situación de inseguridad existente, poniendo en grave apuro al funcionario policial, sabedor que en 15 días no se puede resolver un problema que no es coyuntural, sino sistémico, pero por otro lado y lo más grave, modificando totalmente los conceptos filosóficos y doctrinarios que inspiraron la declaración de la Ley 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, al olvidarse totalmente que es Presidente del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y encargado de diseñar políticas y directivas</p>			<p>e implementar mejoras en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicial y sensible ante las necesidades de los demás • Participa y maneja con habilidad los conflictos de trabajo. • Escucha con atención y es excepcionalmente receptivo a las ideas y contribuciones de los demás. 			<p>resultados de la municipalidad distrital de Casa Grande. Se observa que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión clima laboral predomina el nivel muy alto con un 57%, en la dimensión reconocimient o impera el nivel muy alto con un 60%, luego es seguido por la dimensión factores psicosociales de riesgo con el nivel muy bajo en 67%, condiciones de empleo con el nivel muy bajo en 40% y diseño del puesto con el nivel muy bajo con un 47%. Esto se corrobora con lo que</p>		
		COMPETENCIA ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen siempre los conocimientos actualizados, para ejercer su función. • Son proactivos para sugerir e implementar mejoras en el trabajo. • Existe tolerancia de los agentes de seguridad en el trabajo a presión. • Existe solidaridad y ayuda mutua entre los trabajadores. • Prestan atención a las sugerencias de los trabajadores. • La comunicación es horizontal y espontánea. • Consideran que sus compañeros de trabajo son colaboradores. • Se fomenta el trabajo en equipo. 					
		COMPETENCIA COMUNICATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen la oportunidad de brindar sus recomendaciones. • Demuestran veracidad y coherencia en lo que dicen y hacen • Pueden participar en las decisiones que se toman en su trabajo. 					

<p>nacionales sobre seguridad ciudadana. Si el Ministro del Interior vino a Trujillo a solucionar los graves problemas que afectan la seguridad de la población, ha debido hacerlo como responsable del Sistema de Seguridad Ciudadana y no como jefe de la Policía Nacional del Perú, porque como hemos visto ha utilizado el recurso de solución más fácil pero a la vez el más ineficaz, apelando al tradicional sistema militarizado de dar órdenes al jefe policial para que se encargue de solucionar el problema, y como si esto fuera broma y en evidente jactancia, ha dicho que se pondría el uniforme de policía para</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Consideran que aportan lo suficiente en los equipos de trabajo que participan. • Realizan charlas para mejorar el clima laboral. • Son óptimos los expedientes o documentos procesados. 				<p>sostiene el coronel Juan Mundaca Montenegro, jefe de la División policial del centro de emergencias de Paján, en donde hace referencia, que los registros de los delitos se han venido incrementando en el Distrito de Casa Grande, lo cual se relaciona con los factores que influyen en los agentes de seguridad ciudadana, siendo una limitante para una oportuna y rápida intervención. Se evidencia que los mayores porcentajes se ubican en lo específico, en la dimensión comportamient o laboral el nivel bueno</p>		
--	--	---	--	--	--	--	--	--

<p>solucionar el mismo el problema. Pero el Ministro no dijo nada sobre las políticas y directivas emanadas de su sector para solucionar el problema, tampoco dijo nada sobre los sistemas de seguimiento y evaluación que se ejecutaran con respecto a los resultados de las disposiciones dadas. En su acostumbrado discurso mediático, suele reiterar que el problema de la inseguridad ciudadana no es un tema solo policial, sin embargo al enfrentar los problemas reales como es el caso de nuestra ciudad, y evadiendo sus propias responsabilidades, entierra la Ley 27933, olvida sus discursos y deja el problema en</p>					<p>con un 50%, en la dimensión calidad de servicio predomina el nivel bueno con un 53%, igualmente en la dimensión liderazgo un nivel bueno con un 54%, en las dimensiones competencia administrativa y competencia comunicativa, se tiene un nivel regular con un 60% en ambos casos. Esto se corrobora con los datos que se tienen en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), revelando que la provincia de Ascope, ubicada dentro de ella al distrito de Casa Grande, registra la mayor tasa de hechos</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>manos de la PNP. Pero eso no es todo, la muerte de la ley de seguridad ciudadana, tiene un cómplice que es el Alcalde de la Provincia de Trujillo a su vez Presidente del Comité Provincial de Seguridad Ciudadana, de acuerdo a la Ley tiene como responsabilidad estudiar y analizar los problemas de seguridad ciudadana de la ciudad, formular, ejecutar, supervisar y controlar los planes, programas y proyectos que las autoridades comprometidas debieran llevar a la práctica. El mismo puede dictar directivas de seguridad en la provincia de Trujillo. Pero nada de eso ha pasado, la ley de seguridad ciudadana ha muerto, los responsables</p>					<p>delictivos, asociado ello con el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana ya que al no tener una adecuada y oportuna intervención, los registros de dichos hechos, se han venido incrementado, dicha información se corrobora de igual manera con la afirmación del coronel Juan Mundaca Montenegro, quien precisó que Casa Grande es uno de los distritos más golpeados con la inseguridad ciudadana. Luego se procedió a realizar pruebas estadísticas de Kolmogorov-smirnov, para</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>han sido identificados y tal parece que el resto de autoridades se han quedado conformes.</p> <p>La población por supuesto, cansada de tanto discurso, solo atina como siempre a pedir más policías y más patrulleros en las calles, soluciones facilistas que lamentablemente no solucionan en nada el problema, pero que ayuda al discurso populista de los tecnólogos de las mentiras que solo buscan ganar réditos en medio del sufrimiento de la población.</p> <p>Por último el secretario técnico de Coprosec, Ríos Cárdenas Rafael informa que con la finalidad de atacar de manera directa la inseguridad que acecha</p>					<p>determinar cómo afecta la variable factores laborales y la variable desempeño, en la que se determinó que si afecta, por cuanto se tiene valores Sig. $P < 0.05$. Así mismo, siguiendo con el análisis, observamos que el resultado de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es = 0.942, con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$); demostrándose que los factores laborales influyen muy significativamente en el desempeño de los agentes de</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>a la “Ciudad de la Eterna Primavera”, se presentará el Plan de Seguridad Ciudadana denominado Coprosec. Entre las acciones inmediatas que contempla el Coprosec destacan la redistribución de la cantidad de vehículos patrulleros que laboran en el Escuadrón de Emergencia de la ciudad, los cuales serán transferidos de manera equitativa a las diferentes comisarías para que éstas tengan mayor radio de acción, de vigilancia y de protección ciudadana. El comandante Ríos explicó que la impunidad del delincuente es un factor que contribuye de manera considerable con las acciones</p>					<p>seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017. De la misma manera, se evidencia que el 30 % de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en desempeño y un nivel muy alto en clima laboral; en tanto que, el 23.3% de agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en desempeño y alto en clima laboral. En la Tabla 9, se observa que el 40% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel muy bueno en el desempeño y un nivel alto en la</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>delictivas, pues la sanción impuesta a los infractores es insuficiente y esto genera un clima de desconfianza para las víctimas, quienes consideran que la ley y las instituciones no son disuasivas.</p> <p>La delincuencia y la violencia en las calles han aumentado drásticamente durante estos últimos años y es un problema que se ha agravado en distintas partes del Perú, en especial en el Distrito de Casa Grande, uno de los distritos de la Provincia de Ascope, más golpeados por la inseguridad ciudadana en la Región La Libertad.</p> <p>El jefe policial de la División de Paiján, coronel Juan Mundaca,</p>					<p>dimensión reconocimient o que se les da a los agentes de seguridad ciudadana; en tanto que, el 26.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en el desempeño y alto en la dimensión reconocimient o. Estos resultados significan que en la mayoría de los agentes de seguridad ciudadana desempeñan sus labores a un nivel relativamente bueno en la institución, puesto que existe buena interrelación y compañerismo entre ellos con el objetivos de sacar adelante la institución, desarrollar buena labor profesional</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>quien precisó que en Casa Grande se registran delitos como extorsión y sicariato. Pero en estos últimos meses se ha presentado asaltos dentro del Distrito así como en anexos y zonas aledañas. Por lo que también la mayoría de los transportistas que cubren rutas dentro del Distrito, así como a otros distritos en la Provincia de Ascope se han visto afectados por delincuentes, en su mayoría menores de edad, utilizando armas de fuego para cometer sus fechorías. Para estos casos la Policía Nacional ya está trabajando con el grupo Terna para capturar a bandas y por ahora se ve que está dando</p>					<p>puesto que siempre están en constante capacitación tanto por parte de la institución como por parte de ellos mismos. Se observa que el 36.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en el desempeño y un nivel muy alto en la dimensión factores psicosociales de riesgo; en tanto que, el 13.3% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel bueno en el desempeño y alto en la dimensión factores psicosociales de riesgo. Se observa que el 33,3% de los agentes de seguridad ciudadana</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

<p>frutos. Un estudio del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revela que la provincia de Ascope registra la mayor tasa de homicidios con 34 muertes violentas asociados a hechos delictivos por cada 100 mil habitantes. En este recuento se ha considerado los decesos ocurridos en todas las ciudades que forman parte de esta provincia, ubicada en el valle Chicama, como Casa Grande, Paján, Cartavio, etc.</p> <p>JUSTIFICACIÓN: Justificación Teórica: Servirá como instrumento de evaluación del logro de actividades, cuyos resultados se sistematizará en una propuesta la cual será incorporada como</p>					<p>perciben un nivel medio en condiciones de empleo y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 16.7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en condiciones de empleo y un nivel bueno en desempeño su desempeño. Se observa que el 36,7% de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel alto en el diseño del puesto y un nivel bueno en su desempeño, en tanto que el 20 % de los agentes de seguridad ciudadana perciben un nivel muy alto en el diseño del puesto y un nivel bueno</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

<p>conocimiento a la creación de nuevos planes de seguridad los cuales serán distintos a los sistemas tradicionales de acción y prevención.</p> <p>Justificación Práctica:</p> <p>La información nos permitirá describir, plantear estrategias, tomar medidas y realizar cambios que contribuyan a mejorar el accionar del los agentes de seguridad ciudadana. Se realiza porque existe la necesidad de llevar a cabo un análisis de desempeño de los agentes de Seguridad Ciudadana de Distrito de Casa Grande.</p> <p>Justificación</p> <p>Metodológica:</p> <p>Se realizará siguiendo los procesos establecidos empleando el cuestionario como herramienta adecuada que permitirá la recolección de información e evidenciar el desempeño del agente, disponiendo así de información que permita contrastar con lo que</p>					<p>en su desempeño.n</p> <p>También se visualiza que son dos dimensiones en las que se le brinda al agente de seguridad ciudadana, la protección contra cualquier eventualidad, otorgándoles un salario justo y equitativo.</p> <p>Cumplen con horarios rotativos flexibles, los cuales racionalizan al personal que brinda el servicio para los diferentes turnos. La municipalidad distrital de Casa Grande, cumple con los convenios, las disposiciones y leyes laborales. Es imprescindible pues, que los ciudadanos</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>percibe la ciudadanía sobre dicha institución. Permitirá realizar otras investigaciones con mayor profundidad, exactitud y certeza tanto teórica como estadística.</p> <p>Justificación Social:</p> <p>La investigación permite la creación de estrategias a fin de disminuir los índices de actos delictivos así como la sensación de inseguridad, dado que la seguridad de toda población es el elemento fundamental para la subsistencia y desarrollo de nuestra sociedad, ésta a su vez es la base del Estado. Los agentes de seguridad ciudadana tienen que garantizar su efectividad en el desempeño de su labor beneficiando a la sociedad.</p> <p>PARADIGMA: Positivo-cuantitativo</p> <p>PROBLEMA: ¿Cuál es el efecto de los factores laborales en el</p>					<p>confíen en sus instituciones. Esto significa que las personas crean y estén convencidas de que bajo ese orden político e institucional podrán realizar su proyecto de vida. Es decir que las personas no se sienten representadas o protegidas por la institución municipal, es posible que se sientan más propensas a apoyar iniciativas políticas no necesariamente democráticas, bajo la promesa de que tendrán mejores oportunidades para su crecimiento. De modo que los factores laborales,</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Casa Grande, 2017?</p> <p>HIPÓTESIS: Los factores laborales afectan significativamente en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana y de la municipalidad Distrital de Casa Grande, 2017.</p> <p>OBJETIVOS: Determinar el efecto de los factores laborales en el desempeño de los agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, 2017.</p> <p>ESPECIFICOS: ✓ Determinar los niveles de los Factores Laborales de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017 ✓ Determinar los niveles del desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017</p>					<p>tienen un importante impacto público en la estabilidad y sostenibilidad de los agentes de seguridad ciudadana tanto para el orden social como democrático. Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y responde además a los retos de los últimos años, en la que los factores laborales en la gestión pública han enfatizado los esfuerzos encaminados al mejoramiento del buen desempeño por parte de los agentes de seguridad ciudadana y</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>✓ Determinar el efecto de los factores laborales, en cuanto a sus dimensiones, en los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.</p> <p>✓ Determinar el efecto del desempeño, en cuanto a sus dimensiones, en los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.</p>					<p>en este empeño se ha identificado la influencia de los factores laborales en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017.</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASA GRANDE

Provincia de Ascope - Región La Libertad - Perú
Creado por Ley 26916 del 22 - 01 - 98

CONSTANCIA

En la ciudad y Distrito de Casa Grande, siendo las 02:00 pm del día 25 de Enero del 2018, el Sub Gerente (e) de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, quién suscribe la presente, AUTORIZA al señor IRVIN EDUARDO CABRERA PINEDO, identificado con DNI N° 70746047, de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, para que efectúe el trabajo de investigación denominado: FACTORES LABORALES Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASA GRANDE 2017.

Para una mejor constancia, procedo a firmar la presente en señal de conformidad.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CASA GRANDE


LIC. WALTER J. LOYOLA RODRÍGUEZ
(Sub Gerente) RECURSOS HUMANOS